

# **PENGARUH IMPLEMENTASI E-FAKTUR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK PERTAMBAHAN NILAINYA**

(Studi pada Pengusaha Kena Pajak di KPP Madya Malang)

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**HAJENG HAYU WANDHIRA**

**NIM. 125030400111019**



**PROGRAM STUDI PERPAJAKAN  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG**

**2016**

## **MOTTO**

**“Hidup Itu Hanya Perlu Dijalani, Dinikmati, Dan Disyukuri “**

**Ber Sholawatlah Karena Sholawat Menjadi Sebab Utama Dikabulkan Doa,  
Mendatangkan Keberkahan, Menghilangkan Kesusahan, Kegundahan Dan  
Kebingungan, Serta Melapangkan Rezeki.**

## **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Implementasi *E-Faktur* Terhadap Kepatuhan Wajib  
Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya  
(Studi pada Pengusaha Kena Pajak di KPP Madya Malang)

Disusun oleh : Hajeng Hayu Wandhira

NIM : 125030400111019

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Perpajakan

Malang, Maret 2016

### **Komisi Pembimbing**

Ketua

Anggota



**Drs. Heru Susilo, MA**  
NIP. 19591210 198601 1 001



**Drs. Riyadi, M.Si**  
NIP. 19600608 200604 1 002

## TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu  
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 25 Mei 2016  
Jam : 11.00 WIB  
Skripsi atas nama : Hajeng Hayu Wandhira (125030400111019)  
Judul : Pengaruh Implementasi E-Faktur Terhadap Kepatuhan  
Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak  
Pertambahan Nilainya (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak Di  
KPP Madya Malang)

**Dan dinyatakan LULUS**

## MAJELIS PENGUJI

Ketua



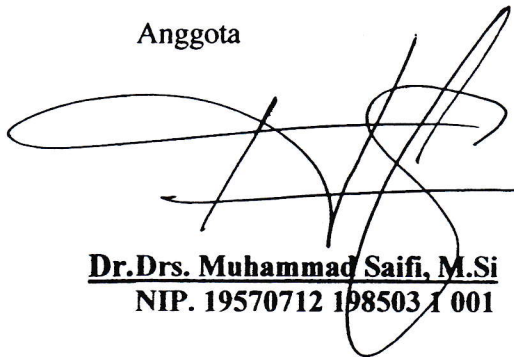
**Drs. Heru Susilo, MA**  
NIP. 19591210 198601 1 001

Anggota



**Drs. Riyadi, M.Si**  
NIP. 19600608 200604 1 002

Anggota



**Dr. Drs. Muhammad Saifi, M.Si**  
NIP. 19570712 198503 1 001

Anggota



**Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MAP**  
NIP. 19770502 200212 1 003



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70.

Malang,     Maret 2016

Mahasiswa,

  
**Majeng Hayu Wandhira**  
**125030400111019**

## RINGKASAN

Hajeng Hayu Wandhira 2016, **Pengaruh Implementasi *E-Faktur* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak di KPP Madya Malang)**, Drs. Heru Susilo, MA, Drs. Riyadi, M.Si. Hal 166 + xv

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai upaya dalam membenahan sistem administrasi perpajakan modern. Salah satunya adalah dengan menerapkan sistem e-Faktur guna menanggulangi penyalahgunaan faktur pajak fiktif yang mengakibatkan kerugian pada negara. Selain untuk menanggulangi permasalahan yang terjadi, penerapan e-Faktur dimaksudkan untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Implementasi e-Faktur ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan terdapat pengaruh secara simultan maupun secara parsial variabel kegunaan sistem (X1), kemudahan penggunaan (X2), kondisi yang memfasilitasi (X3), dan pengaruh sosial (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2016 dengan menyebar kuisioner kepada Pengusaha Kena Pajak di KPP Madya Malang sebanyak 94 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji F, dan uji t.

Hasil analisis penelitian menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,395 hal tersebut berarti variabel independen yang terdiri dari kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial mempengaruhi variabel dependen kepatuhan wajib pajak sebesar 39,5%. Berdasarkan uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa secara parsial variabel kegunaan sistem dan pengaruh sosial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel kemudahan penggunaan dan kondisi yang memfasilitasi secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu untuk analisis deskriptifnya menunjukkan bahwa keempat variabel dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Implementasi, e-Faktur, TAM, UTAUT, Kepatuhan Wajib Pajak, dan PPN

## SUMMARY

Hajeng Hayu Wandhira, 2016, **Influence the Implementation of E-Tax Invoice Towards compliance of taxpayers in Fulfilling its Value Added Tax obligatory (Study of taxable entrepreneurs in KPP Madya Malang)**, Drs. Heru Susilo, MA, Drs. Riyadi, M.Si. Pages 166 + xv

The Directorate General of Taxes undertake an effort to improve the administration of modern tax system. One of them is applying e-tax invoice system in aim to overcome abuse of fictitious tax invoice that cause a lot of loss income of the country. E-Tax Invoice application is useful to give service easiness for the taxpayers in fulfilling its tax obligatory. The implementation of this e-tax invoice is being expected capable to increase number of compliance taxpayers in fulfilling its value added tax obligatory.

The purpose of this research is to explain the partial dan simultaneously influence of the variables usefulness ( $X_1$ ), ease of use ( $X_2$ ), conditions facilitating ( $X_3$ ), and social influence ( $X_4$ ) towards compliance of taxpayers ( $Y$ ). The type of research used in this research is explanatory research in a quantitative approach. The period of this research is began in January 2016 by spread questionnaires to 94 taxable entrepreneur respondents in KPP Madya Malang. Data analysis techniques used in this research are multiple linear regression analysis, F test, and t test.

The result of this research showed that *Adjusted R Square* value is 0,395 it means that independent variable usefulness, ease of use, conditions facilitating, social influence the dependent variable compliance of taxpayers in 39,5%. Based on F test showed simultaneously that independent variable usefulness, ease of use, conditions facilitating, social influence affect to the dependent variable compliance of taxpayers significantly. Based on t test showed partially that variables usefulness and social influence affect to the compliance of taxpayers significantly, meanwhile variables ease of use and the conditions facilitating affect to the compliance of taxpayers not significantly. Based on descriptive analysis shown that all independent variables influence the dependent variable compliance of taxpayers.

**Keywords : Implementation, E-Tax Invoice, TAM, UTAUT, compliance of taxpayers and VAT**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, berkah, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Implementasi *E-faktur* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya” (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak di KPP Madya Malang).

Skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Selama penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta mama Ir.Hj. Suhartatik, MM dan papa H.M Sidik, SE yang senantiasa memberikan dukungan baik secara moril dan materiil, motivasi, pengorbanan, panjatan doa yang tiada hentinya, kasih sayang, serta segala hal yang tak terhingga yang diberikan kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si, selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Drs. Heru Susilo, MA selaku Pembantu Dekan II Fakultas Ilmu Administrasi, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, waktu serta ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Riyadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, waktu serta ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



6. Seluruh pegawai dan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang yang telah memberikan kesempatan dan batuan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.
7. Kakak tersayangku Yoga Pradana Pamungkas yang telah memberikan motivasi, semangat, arahan dan doa kepada penulis.
8. Keluarga besar penghuni kos Griya Shanta K 250, khususnya kepada ibu kos Tante Puput, Aprilia KW, Selly dan seluruh penghuni kos yang telah memberikan dukungan, bantuan, motivasi, dan doa kepada penulis.
9. Sahabat tersayangku Renita, Hanifa, Almira, Hamida, dan Denisa yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi, dan masa indah yang tak terlupakan selama dimasa perkuliahan.
10. Seluruh teman-teman Perpajakan angkatan 2012 yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat diharapkan. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Malang,     Maret 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>v</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
E. Sistematika Pembahasan .....	11

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. Tinjauan Empiris.....	13
B. Tinjauan Teoritis.....	19
1. Tinjauan Umum Perpajakan .....	19
a. Pengertian Pajak .....	19
b. Fungsi Pajak.....	20
c. Pengelompokan Pajak .....	20
d. Sistem Pemungutan Pajak.....	21
2. Teori Pajak Pertambahan Nilai (PPN) .....	22
a. Pengertian PPN .....	22
b. Objek Pajak Pertambahan Nilai .....	22
c. Pengusaha Kena Pajak (PKP) .....	23
d. Kewajiban Pengusaha Kena Pajak .....	24
e. Faktur Pajak .....	24
f. Surat Pemberitahuan Masa PPN (SPT Masa PPN).....	26
3. Pengertian Implementasi .....	28

4.	Elektronik Faktur Pajak ( <i>e-Faktur</i> ) .....	29
a.	Dasar Hukum Elektronik Faktur .....	29
b.	Pengertian <i>e-Faktur</i> .....	30
c.	Langkah-Langkah Membuat <i>e-Faktur</i> .....	31
d.	Gambaran umum Penggunaan <i>e-Faktur</i> .....	34
e.	Manfaat <i>e-Faktur</i> .....	34
5.	Teori Penerimaan dan Pemanfaatan Teknologi.....	35
a.	<i>Theory of Reason Action</i> (TRA) .....	36
b.	<i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB) .....	37
c.	<i>Theory Acceptance Model</i> (TAM) .....	38
d.	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> .....	40
6.	Kepatuhan Wajib Pajak .....	42
a.	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	42
b.	Kriteria Wajib Pajak Patuh .....	44
c.	Jenis-jenis Kepatuhan.....	45
d.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan .....	45
C.	Pengaruh Antara Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat .....	48
D.	Model Konsep dan Hipotesis.....	52
1.	Model Konsep.....	52
2.	Model Hipotesis .....	54

### **BAB III METODE PENELITIAN ..... 56**

A.	Jenis Penelitian .....	56
B.	Lokasi Penelitian.....	56
C.	Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel .....	57
1.	Konsep.....	57
a.	Konsep Implementasi .....	58
b.	Konsep Kepatuhan Wajib Pajak .....	58
2.	Variabel Penelitian.....	58
a.	Variabel Bebas atau <i>Independent Variable</i> (X) .....	58
b.	Variabel terikat atau <i>Dependent Variable</i> (Y) .....	59
3.	Definisi Operasional Variabel .....	59
a.	Variabel Bebas atau <i>Independent Variable</i> (X) .....	59
b.	Variabel terikat atau <i>Dependent Variable</i> (Y) .....	61
4.	Pengukuran Variabel .....	62
D.	Populasi dan Sampel .....	64
1.	Populasi .....	64
2.	Sampel dan Teknik Sampling .....	64
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	65
1.	Sumber Data .....	65
a.	Data Primer .....	66
b.	Data Sekunder .....	66
2.	Metode Pengumpulan Data .....	66
a.	Kuisisioner (Angket).....	66

b. Dokumentasi .....	67
F. Uji Instrumen Penelitian .....	67
1. Uji Validitas .....	68
2. Uji Realibilitas .....	68
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	70
G. Teknik Analisis Data.....	71
1. Analisis Deskriptif .....	71
2. Analisis Inferensial.....	72
a. Uji Asumsi Klasik .....	72
b. Analisis Regresi Linier Berganda .....	74
c. Uji Hipotesis .....	75

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 79**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	79
1. Deskripsi tentang KPP Madya Malang .....	79
2. Visi dan Misi KPP Madya Malang .....	80
a. Visi .....	80
b. Misi .....	81
3. Struktur Organisasi KPP Madya Malang .....	81
4. Tugas dan Fungsi KPP Madya Malang .....	82
a. Tugas .....	82
b. Fungsi .....	83
B. Penyajian dan Analisis Data.....	82
1. Gambaran Umum Responden .....	84
a. Klasifikasi Usia Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	84
b. Klasifikasi Tingkat Pendidikan Berdasarkan Jenis Usaha ...	86
2. Analisis Deskriptif .....	88
a. Variabel Kegunaan Sistem ( $X_1$ ) .....	88
b. Variabel Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ) .....	92
c. Variabel Kondisi yang Memfasilitasi ( $X_3$ ).....	96
d. Variabel Pengaruh Sosial ( $X_4$ ) .....	100
e. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).....	103
3. Uji Asumsi Klasik .....	107
a. Hasil Uji Normalitas.....	107
b. Hasil Uji Multikolinieritas .....	109
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	110
4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	111
5. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	113
6. Hasil Uji Hipotesis .....	114
a. Uji Simultan (Uji F) .....	114
b. Uji Parsial (Uji t).....	116
c. Hasil Uji Dominan .....	119
C. Pembahasan .....	120

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>131</b>
A. Kesimpulan .....	131
B. Saran .....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>135</b>

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Hlm.
1	Penerimaan Pajak dalam Negeri 2010-2014.....	2
2	Pemetaan Hasil Penelitian .....	18
3	Definisi Operasional Variabel.....	61
4	Interval Kelas Skala Likert .....	64
5	Hasil Uji Validitas Item Variabel Penelitian .....	70
6	Hasil Uji Reliabilitas Item Variabel Penelitian.....	71
7	Klasifikasi Usia Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	85
8	Klasifikasi Tingkat Pendidikan Berdasarkan Jenis Usaha .....	86
9	Distribusi Jawaban Variabel Kegunaan Sistem .....	88
10	Distribusi Jawaban Variabel Kemudahan Penggunaan.....	92
11	Distribusi Jawaban Variabel Kondisi yang Memfasilitasi .....	96
12	Distribusi Jawaban Variabel Pengaruh Sosial .....	100
13	Distribusi Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	103
14	Hasil Uji Multikolineritas .....	109
15	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	111
16	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....	114
17	Hasil Uji secara Simultan .....	115
18	Hasil Uji secara Parsial.....	117
19	Hasil Analisis Uji Variabel Dominan.....	130



## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hlm.
1	Langkah-Langkah Membuat <i>e-Faktur</i> .....	31
2	Model <i>Theory of Reason Action</i> (TRA) .....	37
3	Model <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB) .....	38
4	Model <i>Theory Acceptance Model</i> (TAM) .....	39
5	Model UTAUT.....	40
6	Model Konsep Hipotesis .....	52
7	Model Hipotesis .....	54
8	Bagan Organisasi KPP Madya Malang .....	81
9	Hasil Uji Normalitas.....	108
10	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	110

## DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hlm.
1	Kuisisioner .....	140
2	Hasil Kuisisioner .....	144
3	Hasil Distribusi Jawaban .....	147
4	Hasil Uji Validitas .....	156
5	Hasil Uji Reabilitas .....	160
6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	162
7	Hasil Uji Analisis Linier Berganda .....	163
8	Curriculum Vitae .....	165
9	Surat Keterangan Riset .....	166

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam membantu mensukseskan pembangunan nasional, pajak menjadi tokoh utama dalam pembiayaan pembangunan yang berasal dari dalam negeri. Penerimaan pajak menjadi salah satu penopang pendapatan negara yang menyumbang sekitar 70% dari seluruh penerimaan negara (<http://kemenkeu.go.id/>). Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Fungsi pajak menurut Mardiasmo (2011:2) pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya atau yang disebut dengan fungsi budgetair.

Pajak merupakan iuran yang wajib yang dikenakan kepada wajib pajak yang sifatnya dapat dipaksakan dan digunakan untuk pembiayaan negara demi kesejahteraan rakyat (Mardiasmo, 2011:1). Penerimaan dari sektor pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang digunakan untuk kepentingan masyarakat. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur, biaya kesehatan, biaya pendidikan, pembangunan fasilitas publik dan pembayaran pegawai pemerintahan, serta subsidi bahan bakar minyak.

Pentingnya penerimaan pajak dalam menambah pendapatan negara diharapkan dapat dimanfaatkan secara optimal untuk kesejahteraan masyarakat. Pada pasal 1 Angka 3 UU Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Anggaran Pendapatan dan

Belanja Negara Tahun Anggaran 2012 penerimaan pajak adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional. Penerimaan pajak dapat diartikan sebagai penerimaan pemerintah yang dalam arti luas adalah mulai penerimaan dari dalam dan luar negeri. Berikut adalah penerimaan pajak dari dalam negeri kurun waktu antara tahun 2010 sampai dengan tahun 2014.

**Tabel 1 Penerimaan Pajak dalam Negeri 2010-2014 (dalam Milyar Rupiah)**

Jenis Pajak	Tahun				
	2010	2011	2012	2013	2014
PPh	357.045	431.122	456.070	538.760	591.621
<b>PPN</b>	<b>230.605</b>	<b>277.800</b>	<b>337.584</b>	<b>423.708</b>	<b>518.879</b>
PBB	28.581	29.893	28.969	27.344	25.541
BPHTB	8.026	-1	0	0	0
Cukai	66.166	77.010	95.028	104.730	114.284
Pajak lainnya	3.969	3.928	4.211	5.402	5.980

Sumber : Departemen Keuangan, diolah penulis (<http://www.bps.go.id/>)

Pada tabel 1 tersebut dapat dilihat bahwa PPN menjadi penyumbang terbesar kedua setelah Pajak Penghasilan (PPh). Penerimaan PPN pada tahun 2010 adalah sebesar Rp 230.605 milyar, tahun 2011 penerimaan PPN naik menjadi sebesar Rp 277.800 milyar, tahun 2012 penerimaan PPN sebesar Rp 337.584 milyar, pada tahun 2013 dan tahun 2014 penerimaan PPN terus mengalami peningkatan sebesar Rp 423.708 milyar dan 518.879 milyar. PPN merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang potensial, dapat dilihat bahwa penerimaan PPN mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun 2010-2014.

PPN merupakan pajak pusat yang dikelola oleh Pemerintah Pusat yang dalam hal ini sebagian dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pajak Pertambahan Nilai adalah pengenaan pajak atas pengeluaran untuk konsumsi baik yang dilakukan perseorangan maupun badan baik badan swasta maupun badan

pemerintah dalam bentuk belanja barang atau jasa yang dibebankan pada anggaran belanja negara (Sukardji, 2000:22). PPN merupakan pajak yang dikenakan pada setiap lapisan masyarakat karena PPN dikenakan bagi konsumen yang melakukan transaksi pembelian terhadap suatu barang sesuai dengan karakteristik sebagai pajak objektif, tanpa memandang tingkat kemampuan konsumen seseorang.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu instansi pemerintah di bawah Kementerian Keuangan mempunyai tugas pokok untuk meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak. Salah satu langkah strategis yang dilakukan Dirjen Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan menyempurnakan sistem administrasi di sektor PPN. Pembenahan dalam sistem administrasi diharapkan dapat meningkatkan penerimaan PPN, agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Penerimaan pajak masih belum mencapai target yang ditentukan, penerimaan PPN pada tahun 2010 adalah sebesar Rp.230,605 triliun, naik menjadi Rp.298,441 triliun pada tahun 2011, dan ditargetkan menjadi Rp.350,343 triliun di tahun 2012, atau 34% dari total target penerimaan pajak tahun 2012 sebesar Rp.1.019,333 triliun (<http://www.pajak.go.id/>).

Kurang tercapainya penerimaan pajak disebabkan karena tingkat kepatuhan PKP dalam menyetor dan melaporkan PPN masih rendah serta masih banyak transaksi yang tidak tercatat, sehingga penerimaan PPN tidak mencapai target yang telah ditentukan. Selain karena itu, masih banyak terdapat penyalahgunaan dalam peredaran dan penggunaan faktur pajak, diantaranya wajib pajak non Pengusaha

Kena Pajak yang menerbitkan faktur pajak, faktur pajak yang terlambat diterbitkan, faktur pajak ganda, atau faktur pajak fiktif ([www.ortax.org](http://www.ortax.org)).

Tahun 2010 penyelidik Direktorat Jenderal Pajak menginvestigasi kerugian negara sebesar Rp 607 milyar yang disebabkan oleh penyalahgunaan faktur pajak fiktif. Dalam berita pada tahun 2009 hingga 2012 kerugian Negara akibat Faktur Pajak Fiktif mencapai Rp 1,1 Triliun ([www.matanews.com](http://www.matanews.com)). Kadaan tersebut dapat terjadi karena perusahaan dapat dengan mudahnya menerbitkan Faktur Pajak, sering dijumpai faktur pajak tidak hanya ditebitkan oleh PKP, namun juga diterbitkan oleh non PKP. Bahkan perusahaan yang belum terdaftar (belum ber-NPWP) ikut menerbitkan faktur pajak. Manurung (2002) mengungkapkan bahwa “sekitar 22% untuk setiap Kantor Wilayah Pajak terdapat PKP yang bukan pembayar pajak.”

Maraknya kasus penyalahgunaan dalam faktur pajak membuat Negara kehilangan banyak penerimaan dari sektor Pajak Pertambahan Nilai, tidak hanya Negara yang dirugikan akibat penerbitan Faktur Pajak fiktif namun juga banyak pengusaha sebagai pengguna faktur pajak ikut terkena dampaknya. Pemerintah terus berupaya untuk mencegah kebocoran penerimaan pajak dari sektor PPN, menanggulangi permasalahan tersebut DJP melakukan berbagai upaya untuk menyempurnakan sistem administrasi dengan melakukan modernisasi sistem administrasi di sektor PPN.

Berbagai langkah-langkah reformasi birokrasi yang terus dijalankan dan disempurnakan oleh DJP, yaitu dalam hal reformasi sistem administrasi PPN. Tahun 2012 DJP telah melakukan kegiatan kebijakan-kebijakan dalam membenahi sistem



administrasi PPN, berikut beberapa kebijakan yang telah dilakukan oleh DJP: Pembinaan Pengukuhan PKP melalui registrasi ulang terhadap PKP, pembinaan penerbitan Faktur Pajak melalui peningkatan validitas Faktur Pajak agar faktur pajak hanya diterbitkan oleh PKP yang sah, dan pengawasan terhadap pengkreditan dan pelaporan Faktur Pajak.

DJP terus melakukan upaya inovasi untuk menyempurnakan sistem administrasi PPN, salah satunya adalah dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Perubahan sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan perkembangan teknologi dengan pelayanan yang berbasis *e-system*, dengan penerapan elektronik sistem diharapkan dapat meningkatkan kontrol yang lebih efektif. Rahayu (2009:109) menyatakan bahwa :

“Tujuan DJP dalam modernisasi pajak adalah untuk menerapkan *good government* dan pelayanan prima kepada masyarakat. *Good government* merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan, dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.”

Pembinaan sistem administrasi perpajakan dituntut bersifat dinamis sebagai upaya peningkatan kebijakan perpajakan yang efektif dan efisien. Kriteria fisibilitas administrasi menuntut agar sistem pajak baru meminimalisir biaya administrasi (*administrative cost*) dan biaya kepatuhan (*compliance cost*) serta menjadikan administrasi pajak sebagai bagian dari kebijakan pajak (Sofyan, 2005). Salah satu modernisasi yang dilakukan DJP adalah menerapkan inovasi baru sebuah sistem yang dapat memudahkan pelayanan dan pengawasan bagi aparat pajak serta memberikan kemudahan kepada wajib pajak, yaitu dengan menerapkan *E-Tax Invoice* atau yang lebih dikenal dengan *e-Faktur*. *E-Faktur* merupakan Faktur Pajak

berbentuk elektronik yang telah disediakan oleh DJP yang digunakan untuk membuat Faktur Pajak sesuai dengan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 Tentang Tata Cara Pembuatan Dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik. PKP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jawa dan Bali wajib menggunakan *e-Faktur* mulai tanggal 1 Juli 2015.

Penerapan *e-Faktur* dimaksudkan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) dalam melaksanakan kewajiban perpajakan khususnya dalam pembuatan faktur pajak. Direktur Peraturan Perpajakan I Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Irawan mengatakan *e-Faktur* memberi manfaat yang signifikan kepada PKP atau Wajib Pajak Badan. Manfaat tersebut antara lain dari segi pengusaha memberikan kenyamanan berupa tidak lagi membutuhkan tanda tangan basah, mengurangi biaya mencetak Faktur Pajak, memudahkan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) karena sudah satu kesatuan dengan aplikasi *e-Faktur*.

Adanya e-Faktur diharapkan dapat mengurangi beban administrasi yang memberatkan bagi PKP selama ini, e-Faktur juga mendukung gerakan *go green* karena pengusaha tidak harus mencetak semua Faktur Pajak. Satu lagi manfaat e-Faktur bagi PKP adalah dalam permintaan nomor seri Faktur Pajak PKP tidak perlu lagi datang ke kantor pajak, PKP cukup meminta secara online via web pajak. Selain itu dengan adanya aplikasi *e-Faktur* memudahkan aparat pajak untuk melakukan pengawasan terhadap PKP, sehingga dapat menanggulangi maraknya kasus penyalahgunaan faktur pajak yang terjadi. Langkah - langkah pembenahan

administrasi PPN ini diharapkan juga dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya.

Penggunaan teknologi informasi diharapkan dapat memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, berdasarkan teori penerimaan dan penggunaan teknologi yaitu teori TAM (*Theory Acceptance Model*) dan teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) disebutkan bahwa faktor penentu langsung perilaku penerimaan maupun penggunaan terhadap teknologi, yaitu: kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi dan pengaruh sosial dapat dapat mempengaruhi sikap (attitude) individu, yang selanjutnya akan menentukan apakah orang akan berniat menggunakan TI tersebut.

Menurut Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Penelitian dari Permanawati (2006) yang menyatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan sistem informasi elektronik dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara teknologi informasi dengan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Penerapan dan pelaksanaan *e-Faktur* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan PKP dalam melaporkan usahanya, memungut PPN dan PPnBM yang terutang, membuat Faktur Pajak atas setiap penyerahan kena pajak, menyetor PPN dan PPnBM yang terutang, dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa PPN

tepat waktu karena adanya inovasi sistem perpajakan e-Faktur yang telah disediakan oleh DJP dalam mengurangi beban biaya dan memberikan kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Adanya aplikasi *e-Faktur* Wajib Pajak Badan akan memudahkan dalam pembuatan Faktur Pajak karena perusahaan akan membuat ribuan faktur pajak untuk memperhitungkan PPN Masukan dengan PPN Keluaran untuk kemudian disetor dan dilaporkan ke Kantor Pajak.

KPP Madya Malang merupakan salah satu KPP yang menerapkan sistem administrasi modern, maka menjadi kewajiban bagi KPP Madya Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi Wajib Pajak dengan harapan adanya motivasi wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Malang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebagai instansi yang menerapkan sistem modernisasi, menjadi tugas bagi KPP Madya Malang untuk meningkatkan pelayanan atas diterapkannya aplikasi *e-Faktur* dengan harapan kepatuhan wajib pajak meningkat sehingga target penerimaan akan tercapai.

KPP Madya mengadiminstrasikan Wajib Pajak Badan tertentu yang berada diseluruh wilayah kerja Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III. KPP Madya Malang memiliki wilayah kerja yang meliputi hampir separuh dari wilayah Propinsi Jawa timur, meliputi dari Kabupaten Trenggalek, Pasuruan, sampai dengan Banyuwangi. Berdasarkan uraian tersebut penulis ingin mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan diterapkannya aplikasi *e-Faktur* dengan judul **“Pengaruh Implementasi e-Faktur terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya (Studi Kasus Pada Pengusaha Kena Pajak di KPP Madya Malang)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut terdapat beberapa masalah yang dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh secara simultan variabel-variabel implementasi e-Faktur yang meliputi kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya?
2. Apakah terdapat pengaruh secara parsial variabel-variabel implementasi e-Faktur yang meliputi kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya?
3. Manakah variabel yang berpengaruh paling dominan diantara kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh secara simultan variabel-variabel implementasi e-Faktur yang meliputi kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial terhadap

kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya.

2. Untuk mengetahui adanya pengaruh secara parsial variabel-variabel implementasi e-Faktur yang meliputi kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya.
3. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh paling dominan diantara kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Kontribusi dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, antara lain:

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk mahasiswa lain yang akan meneliti tentang penerapan E-Faktur dan dapat digunakan sebagai bahan dalam pembelajaran yang dilakukan di lembaga-lembaga pendidikan terhadap implementasi sistem e-Faktur dalam rangka memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya.



## 2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu bagi wajib pajak dalam mengetahui tentang Pajak Pertambahan Nilai yang mengalami perubahan dalam pembuatan faktur pajak secara elektronik sesuai dengan PER-16/PJ/2014 dan pelaporan SPT Masa PPNnya, sehingga wajib pajak bisa mengetahui dan mengerti dalam melaksanakan penyetoran dan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai.

## E. Sistematika Pembahasan

Pada penulisan proposal skripsi ini sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

### BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi pendahuluan yang terdiri dari beberapa sub bab pertama tentang deskripsi latar belakang dari judul yang diangkat. Kedua, perumusan masalah dari judul dan sesuai dengan latar belakang. Ketiga, tujuan dari rumusan masalah. Keempat tentang kontribusi penelitian, terakhir adalah tentang sistematika penulisan penelitian.

### BAB II Kajian Pustaka

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian, yaitu : Tinjauan Empiris, Tinjauan Umum Perpajakan, Teori PPN, Elektronik Faktur Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Teori Pemanfaatan Teknologi, Model Konsep dan Hipotesis.

### **BAB III            Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian dan metode dalam pengambilan data penelitian, yaitu : Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Variabel, Definisi Operasional Variabel, dan Pengukuran Variabel, Populasi dan Sampel, Uji Instrumen Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data.

### **BAB IV            Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menjelaskan dari gambaran umum objek penelitian, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian dengan metode penelitian kuantitatif.

### **BAB V            Penutup**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, dan disertai dengan saran atas kesimpulan yang diperoleh dari penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Empiris**

Nugroho Agung Susanto (2011), dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem e-Filling Direktorat Jenderal Pajak. Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kompleksitas penggunaan, persepsi kegunaan, kesukarelaan menggunakan, norma subyektif/ pengaruh sosial, pengalaman penggunaan, persepsi resiko, persepsi kondisi yang memfasilitasi, dan jenis kelamin. Variabel dependennya adalah perilaku wajib pajak. Hasil penelitian ini wajib pajak yang telah menggunakan e-filling menunjukkan bahwa sistem e-filling mudah dan tidak rumit. Perasaan mudah dirasakan karena telah mengetahui cara penggunaannya. Selain itu, sistem e-filling dirasa berguna untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Hasil penelitian ini menunjukkan secara umum sistem pelaporan SPT menggunakan e-filling dapat diterima oleh wajib pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat seiring meningkatnya wajib pajak yang melaporkan SPTnya.

Ria Aprilia (2012), dalam jurnalnya dengan judul Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil dari penelitian ini adalah membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif secara parsial dan simultan antara modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi dan modernisasi budaya organisasi pada penerapan sistem administrasi

perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Karyawan, Alumni dan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. Namun, modernisasi struktur organisasi tidak berpengaruh secara parsial, karena berdasarkan uji t yang dilakukan hasilnya tidak signifikan.

Novi Purnama Sari (2014), dalam skripsinya yang berjudul Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang menjadi objek dalam penelitian meliputi seluruh wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Malang, pemilihan sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian ini menjelaskan pada pengujian secara silmutan dan parsial menunjukkan bahwa variabel manfaat kegunaan sistem (*usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan dengan kata lain pada penelitian ini membuktikan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan.

Nani Kharisma (2014), dalam jurnalnya yang berjudul Pengaruh Pemanfatan Aplikasi e-SPT Masa PPN Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif, analisis data yang digunakan adalah dengan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh secara simultan atau bersama-sama dari variabel persepsi wajib pajak, variabel kesiapan teknologi, variabel pelayanan, dan variabel model sosialisasi terhadap variabel tingkat

kepatuhan wajib pajak. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel persepsi wajib pajak, variabel kesiapan teknologi, variabel pelayanan, dan variabel model sosialisasi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi e-SPT Masa PPN berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Agus Andrian (2014), dalam skripsinya yang berjudul *Analisis Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Sikap Penggunaan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan Billing System*. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap persepsi kegunaan. Terdapat pengaruh signifikan antara variabel persepsi kegunaan terhadap sikap penggunaan. Terdapat pengaruh signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan. Terdapat pengaruh signifikan antara variabel sikap penggunaan terhadap minat perilaku. Terdapat pengaruh signifikan antara variabel persepsi kegunaan terhadap minat perilaku. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh signifikan antar variabel yang diteliti, dapat dilihat bahwa penggunaan *billing system* mempengaruhi minat perilaku dari responden.

Eugenia Sareba'Sesa (2015), dalam jurnalnya yang berjudul *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Di Kota Surabaya*. Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan di Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah *non purposive sampling*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan dan

persepsi kebermanfaatan, dengan variabel independen kepatuhan dalam menyampaikan SPT Tahunan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan e-Filing dan persepsi kebermanfaatan e-Filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam menyampaikan SPT Tahunan. Hal ini disebabkan karena fasilitas yang disediakan oleh DJP ini belum diketahui oleh sebagian besar responden.

Karmila (2016), dalam skripsinya yang berjudul Pengaruh TAM Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Penggunaan *E-Filing* Sebagai Variabel Intervening Pada KPP Pratama Sukoharjo. Penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif yang bersifat menjelaskan (*explanatory research*) dan metode hubungan kausal. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan pengguna e-filing masing-masing berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini pengguna e-filing menjadi perantara yang menghubungkan persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa variabel kebermanfaatan dan persepsi kemudahan dan penggunaan e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 2 Pemetaan Hasil Penelitian**

<b>Nama</b>	<b>Judul</b>	<b>Metode</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Nugroho Susanto (2011)	Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem e-Filling Direktorat Jenderal Pajak	Structural Equation Modelling (SEM)	WP yang telah mencoba atau menggunakan e-filing menunjukkan bahwa sistem e-filing mudah dan tidak rumit. Perasaan mudah dirasakan karena telah mengetahui cara penggunaanya. Setelah mengetahui cara menggunakannya, WP merasa kemudahan sistem e-filing. Selain itu sistem e-filing dirasa berguna untuk membantu WP dalam pelaporan pajaknya. Sehingga hasil penelitian ini menunjukkan Secara umum sistem pelaporan SPT menggunakan sistem e-filing dapat diterima oleh WP.
Ria Aprilia (2012)	Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kuantitatif	Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif secara parsial dan simultan antara modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi dan modernisasi budaya organisasi pada penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
Novi Purnama Sari (2014)	Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT	Explanatory reasearch	Pengujian secara simultan dan parsial menunjukkan bahwa variabel manfaat kegunaan sistem, persepsi kemudahan penggunaan dan kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib

Nama	Judul	Metode	Hasil Penelitian
Nani Kharisma (2014)	Pengaruh Pemanfatan Aplikasi e-SPT Masa PPN Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Explanatory reasearch	Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh secara simultan dan secara parsial dari variabel persepsi wajib pajak, variabel kesiapan teknologi, variabel pelayanan, dan variabel model sosialisasi terhadap variabel tingkat kepatuhan wajib pajak.
Agus Andrian (2014)	Analisis Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Sikap Penggunaan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan <i>Billing System</i>	Kuantitatif	Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, hasil dari penelitian ini dengan analisis jalur path maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap perepsi kegunaan. Terdapat pengaruh signifikan antara variabel persepsi kegunaan terhadap sikap penggunaan. Terdapat pengaruh signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan. Terdapat pengaruh signifikan antara variabel sikap penggunaan terhadap minat perilaku. Terdapat pengaruh signifikan antara variabel persepsi kegunaan terhadap minat perilaku.
Eugenia Sareba'Sesa (2015)	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan <i>e-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Di Kota Surabaya	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan <i>e-filing</i> dan persepsi kebermanfaatan <i>e-filing</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam menyampaikan SPT Tahunan



Nama	Judul	Metode	Hasil Penelitian
Karmila (2016)	Pengaruh TAM Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Penggunaan <i>e-Filing</i> Sebagai Variabel Intervening Pada KPP Pratama Sukoharjo	Explanatory reasearch	Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan pengguna <i>e-filing</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## B. Tinjauan Teoritis

### 1. Tinjauan Umum Perpajakan

#### a. Pengertian Pajak

Pengertian Pajak menurut Pasal 1, Undang-Undang No.28 Tahun 2007

tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengertian pajak adalah

Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dimana dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya dalam kemakmuran rakyat. Pajak yang dibayarkan oleh rakyat akan kembali untuk kesejahteraan rakyat.

Menurut P.J.A. Adriani dalam Waluyo (2011:2) pengertian pajak adalah sebagai berikut:

Pajak adalah iuran kepada kas Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

## **b. Fungsi Pajak**

Pajak mempunyai peran yang cukup besar dalam kehidupan berbangsa, menurut Mardiasmo (2011:1) pajak mempunyai dua fungsi di antaranya adalah sebagai berikut:

- a) Fungsi Budgetair  
Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Pajak digunakan untuk memenuhi kebutuhan pemerintah guna mensejahterakan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
- b) Fungsi Mengatur  
Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

## **c. Pengelompokan Pajak**

Mardiasmo (2011) menjelaskan, pajak diklasifikasi dan dikelompokkan menjadi beberapa bagian antara lain :

1. Menurut golongannya
  - a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan
  - b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai
2. Menurut sifatnya
  - a. Pajak Subyektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya. Dalam arti memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contoh : Pajak Penghasilan
  - b. Pajak Obyektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah
3. Menurut lembaga pemungutannya
  - a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membayar rumah tangga negara. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai
  - b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah terdiri atas :

- a) Pajak Propinsi, contoh : Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
- b) Pajak Kabupaten/Kota, contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

#### **d. Sistem Pemungutan Pajak**

Pemungutan pajak di Indonesia memungut tiga sistem yaitu *Official Assessment System*, *Self Assessment System*, dan *With Holding System*.

Pengertian dari tiga sistem tersebut menurut Waluyo dan Ilyas (2003:18) adalah sebagai berikut :

- a) *Official Assessment System*  
Official assessment system adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang, dengan ciri :
  - 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang berada pada fiskus.
  - 2) Wajib pajak bersifat pasif.
  - 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus
- b) *Self Assessment System*  
*Self assessment system* adalah pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan yang memberikan tanggung jawab penuh kepada Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak.
- c) *With Holding System*  
*With Holding System* adalah sistem pemungutan pajak memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.  
Sistem pemungutan ini dimana pihak ketiga baik dari Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan Dalam Negeri diberi kepercayaan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan yaitu, memotong atau memungut pajak penghasilan yang dibayarkan kepada penerima penghasilan.

## **2. Teori Pajak Pertambahan Nilai (PPN)**

### **a. Pengertian PPN**

Pajak Pertambahan Nilai merupakan pajak yang dikenakan atas adanya transaksi barang atau jasa dapat menambah nilai dari barang tersebut. Pajak Pertambahan Nilai dikenakan atas seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang tingkat kemampuan dalam mengkonsumsi. Menurut Waluyo (2011:9) menyatakan bahwa “Pajak pertambahan nilai (PPN) merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi di dalam negeri (di dalam Daerah Pabean), baik konsumsi barang maupun konsumsi jasa.”

Berdasarkan penjelasan UU No. 42 Tahun 2009 Tentang perubahan Ketiga atas UU No. 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, pada bagian umum, Pajak Pertambahan Nilai adalah pajak konsumsi barang dan jasa di Daerah Pabean yang dikenakan secara bertingkat di setiap jalur produksi dan distribusi.

### **b. Objek Pajak Pertambahan Nilai**

Peraturan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) selalu mengalami perubahan seiring dengan diberlakukannya UU baru UU No. 42 Tahun 2009 yang berlaku mulai 1 April 2010, objek PPN dikenakan atas:

- 1) Penyerahan BKP didalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh Pengusaha.
- 2) Impor BKP.
- 3) Penyerahan JKP didalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh Pengusaha.
- 4) Pemanfaatan BKP Tidak Berwujud dari luar Daerah Pabean didalam Daerah Pabean.

- 5) Pemanfaatan JKP dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean.
- 6) Ekspor BKP Berwujud oleh PKP.
- 7) Ekspor BKP Tidak Berwujud oleh PKP.
- 8) Ekspor JKP oleh PKP.

### **c. Pengusaha Kena Pajak (PKP)**

Pengusaha Kena Pajak (PKP) adalah pengusaha yang melakukan penyerahan BKP/JKP yang dikenakan pajak berdasarkan Undang-Undang PPN dan PPnBM, tidak termasuk Pengusaha Kecil (Resmi, 2011:5). Pengusaha dikatakan sebagai PKP apabila melakukan penyerahan BKP dan/atau JKP dengan jumlah peredaran bruto dan/atau penerimaan bruto melebihi Rp. 600.000.000,- (enam ratus juta rupiah) dalam satu tahun, termasuk Pengusaha Kena Pajak antara lain:

- a) pabrikan atau produsen,
- b) importir,
- c) pengusaha yang mempunyai hubungan istimewa dengan pabrikan atau importir,
- d) agen utama dan penyalur utama pabrikan atau importir,
- e) pemegang hak paten atau merek dagang barang kena pajak,
- f) pedagang besar (distributor),
- g) pengusaha yang melakukan hubungan penyerahan barang,
- h) pedagang eceran (peritel).

### **d. Kewajiban Pengusaha Kena Pajak**

Pengusaha Kena Pajak berkewajiban untuk memenuhi segala kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya, sebagai bukti bahwa PKP tersebut mempunyai Kepatuhan terhadap perpajakan. Berikut kewajiban dari PKP menurut UU No. 42 Tahun 2009 Pasal 3 :

- a) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan menjadi PKP
- b) Memungut PPN dan PPnBM yang terutang
- c) Membuat faktur pajak atas setiap penyerahan Barang Kena Pajak

- d) Membuat nota retur dalam hal terdapat pengambilan Barang Kena Pajak (BKP)
- e) Melakukan pencatatan dalam pembukuan mengenai kegiatan usahanya.
- f) Menyetor PPN dan PPnBM yang terutang
- g) Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa PPN

Apabila Pengusaha Kena Pajak telah memenuhi segala kewajiban nya sebagai PKP maka pengusaha tersebut dapat dikatakan sebagai wajib pajak yang patuh. Wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila memenuhi segala kewajiban perpajakannya.

#### **e. Faktur Pajak**

##### **1) Pengertian Faktur Pajak**

Faktur Pajak adalah bukti pemungutan pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau penyerahan jasa kena pajak, atau bukti pungutan pajak karena impor yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Bea cukai. (pasal 1 angka 23 UU PPN No 42 Tahun 2009).

Menurut Waluyo (2009: 270) Pengertian Faktur Pajak adalah :

Bukti pungutan yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) karena penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau penyerahan Jasa Kena Pajak atau bukti pungutan pajak karena impor Barang Kena Pajak digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Bea dan Cukai.

Faktur pajak digunakan sebagai bukti bahwa Pengusaha Kena Pajak melakukan penyerahan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak. Faktur pajak hanya bisa dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak. Pembuatan faktur pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan PKP

apabila melakukan penyerahan BKP atau JKP di dalam daerah pabean.

Faktur pajak dibuat pada saat :

- a) Saat penyerahan Barang Kena Pajak dan Jasa Kena Pajak
- b) Saat penerimaan pembayaran dalam hal penerimaan pembayaran terjadi sebelumnya penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) dan penyerahan /atau sebelum penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP).
- c) Saat penerimaan pembayaran termin dalam hal penyerahan sebagai tahap pekerjaan. Saat Pengusaha Kena Pajak (JKP) rekanan menyampaikan Tagihan kepada bendahara pemerintah sebagai pemungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

## 2) Jenis Faktur Pajak

Berdasarkan pasal 13 UU Pajak Pertambahan Nilai (PPN) No. 42

Tahun 2009 Faktur Pajak dapat dibedakan menjadi 3 jenis Faktur Pajak, sebagai berikut:

- a) Faktur Pajak Standar  
Dalam Faktur Pajak harus dicantumkan keterangan tentang penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak.
- b) Faktur Pajak Gabungan  
Faktur Pajak Gabungan menurut Ilyas (2007:121) adalah “faktur pajak yang dibuat meliputi semua penyerahan BKP / JKP yang terjadi selama satu bulan takwim kepada pembeli BKP yang sama atau penerima JKP yang sama”.
- c) Faktur Pajak Sederhana  
Faktur Pajak Sederhana adalah dokumen yang disamakan fungsinya dengan Faktur Pajak, yang diterbitkan oleh PKP yang melakukan penyerahan BKP dan/atau JKP kepada pembeli BKP dan/atau JKP yang tidak diketahui identitasnya

secara lengkap atau penyerahan BKP/JKP secara langsung kepada konsumen akhir.

### 3) Fungsi Faktur Pajak

Peran penting Faktur Pajak sangatlah berguna bagi PKP. Dengan adanya faktur pajak maka PKP memiliki bukti bahwa PKP telah melakukan penyetoran, pemungutan hingga pelaporan SPT Masa PPN sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Jika terjadi kesalahan dalam mengisi faktur pajak, PKP dapat melakukan pembetulan faktur pajak tersebut. Jika tidak dilakukan pembetulan sama sekali, maka hal ini akan merugikan PKP yakni pada saat Audit datang ke PKP dan melakukan pemeriksaan pajak.

## f. Surat Pemberitahuan Masa PPN (SPT Masa PPN)

### 1) Pengertian SPT Masa PPN

Surat Pemberitahuan (SPT) Masa adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu masa pajak atau pada suatu saat (Waluyo, 2006:293). SPT Masa PPN berfungsi sebagai sarana bagi Pengusaha Kena Pajak mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah PPN atau PPnBM yang terutang dan melaporkan :

- a) Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran
- b) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pihak lain dalam suatu Masa Pajak.



Setiap PKP mempunyai kewajiban untuk mengisi dan menyampaikan SPT Masa PPN dengan benar, lengkap dan jelas serta mendatangkannya. Yang dimaksud dengan mengisi SPT adalah mengisi formulir Surat Pemberitahuan, dalam bentuk kertas dan/atau dalam bentuk elektronik, dengan benar, lengkap, dan jelas sesuai dengan petunjuk pengisian yang diberikan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2) Tata Cara Penyetoran, Pelaporan dan Penyampaian SPT Masa PPN

a) Batas waktu Penyetoran

PPN atau PPnBM yang terutang dalam satu Masa Pajak, harus disetor paling lambat 15 hari setelah Masa Pajak berakhir. Apabila tanggal jatuh tempo penyetoran bertepatan dengan hari libur, maka penyetoran dapat dilakukan pada hari kerja berikutnya.

b) Batas Waktu Pelaporan SPT Masa PPN

SPT Masa PPN disampaikan setiap bulan paling lambat 20 hari setelah Masa Pajak berakhir. Apabila hari ke-20 adalah hari libur, maka SPT Masa PPN harus disampaikan pada hari kerja sebelum hari libur.

c) Penyampaian SPT Masa PPN

SPT Masa PPN dapat disampaikan oleh Pengusaha Kena Pajak kepada KPP dimana tempat PKP tersebut dikukuhkan dengan cara:

1. Manual dengan cara disampaikan langsung ke KPP setempat dan atas penyampaian SPT Masa PPN tersebut PKP akan menerima tanda bukti penerimaan. Atau dapat disampaikan melalui Kantor Pos secara tercatat atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau melalui perusahaan jasa kurir, tanda bukti serta tanggal pengiriman SPT dianggap sebagai tanda bukti dan tanggal penerimaan SPT sepanjang SPT tersebut lengkap.
2. Elektronik yaitu melalui *e-Filling*, tata cara penyampaiannya sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP/PJ/2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filling*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi.

### **3. Pengertian Implementasi**

Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan, artinya yang dilaksanakan dan diterapkan merupakan program yang telah dirancang atau didesign untuk kemudian dijalankan sepenuhnya. Implementasi dalam program juga dituntut untuk melaksanakan sepenuhnya apa yang telah direncanakan dalam programnya. Masalah akan terjadi apabila yang dilaksanakan menyimpang atau bertolak belakang dari rencana yang telah dirancang, maka terjadilah kesia-siaan antara rancangan dengan implementasi.

Menurut Usman (2002:70) implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle (1980) dalam Subarsono (2005:93) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yaitu :

- a. Isi Kebijakan, variabel ini mencakup :
  - 1) Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau termuat dalam isi kebijakan.
  - 2) Jenis manfaat yang diterima oleh target group.
  - 3) Sejauhmana perubahan yang diinginkan dan sebuah kebijakan.
  - 4) Apakah letak sebuah program sudah tepat.
  - 5) Apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci.
  - 6) Apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai.
- b. Lingkungan Kebijakan, variabel ini mencakup :
  1. Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.
  2. Karakteristik institusi dan rejim yang sedang berkuasa.
  3. Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dari keberhasilan implementasi sistem menurut Merilee S. Grindle yang telah dijabarkan diatas terdapat variabel-variabel yang dapat mempengaruhi implementasi antara lain adalah manfaat sistem bagi penggunaanya, adanya sumber daya yang mendukung implementasi tersebut, adanya pengaruh yang besar orang lain yang berkuasa, dan tingkat kepatuhannya.

#### **4. Elektronik Faktur Pajak (*e-Faktur*)**

##### **a. Dasar Hukum Elektronik Faktur (*e-Faktur*)**

Dasar hukum yang mengatur dalam penerapan e-Faktur adalah, sebagai berikut :

- 1) PMK-151/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pembuatan dan Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak.
- 2) PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak berbentuk Elektronik.
- 3) PER-17/PJ/2014 tentang Perubahan Kedua atas PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Prosedur Pemberitahuan dalam rangka Pembuatan, Tata Cara Pengisian Keterangan, Pembetulan atau Penggantian, dan Pembatalan Faktur Pajak.

**b. Pengertian *e-Faktur***

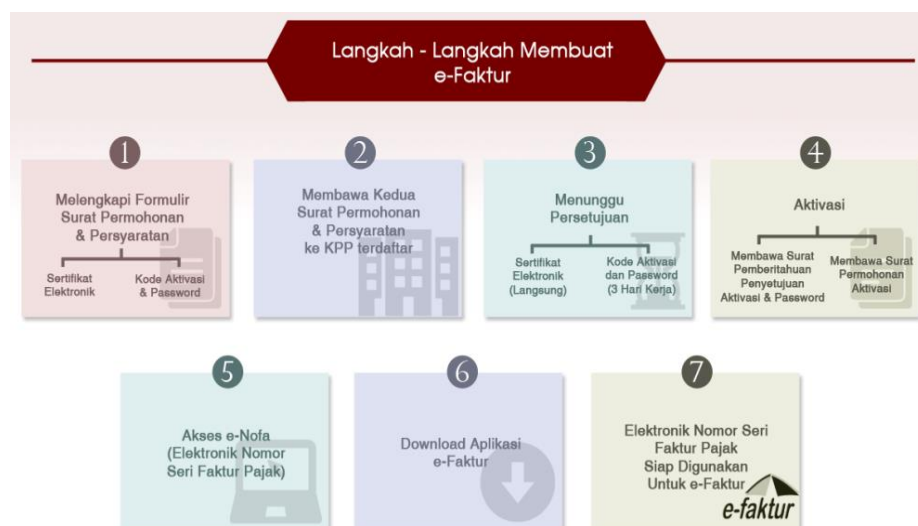
Elektronik Faktur (e-Faktur) merupakan faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Pasal 1 ayat (1) PER-16/PJ/2014). E-faktur berbentuk elektronik, sehingga tidak diwajibkan untuk dicetak dalam bentuk kertas baik oleh pihak penjual dan/atau pembeli, e-faktur dipersilahkan untuk dicetak sesuai dengan kebutuhan. E-Faktur menggunakan mata uang rupiah, apabila menggunakan mata uang asing harus di kurskan terlebih dahulu ke mata uang rupiah. E-faktur ditandatangani secara elektronik sehingga tidak di isyaratkan lagi untuk di tandatangani secara basah oleh Pejabat yang berwenang yang ditunjuk oleh PKP.

Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya menanggulangi peredaran dan penggunaan faktur pajak fiktif sebelum memberlakukan e-Faktur Dirjen Pajak melakukan registrasi ulang Pengusaha Kena Pajak, yakni suatu program yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan penertiban

administrasi pengawasan dari PKP. E-Faktur juga menerapkan QR-Code yaitu sebuah kode yang berisi informasi transaksi dari PKP. Informasi ini dapat dilihat dengan menggunakan aplikasi QR code scanner yang terdapat pada smartphone atau gadget lainnya, sehingga pengaman dan pencegahan dari penggunaan faktur pajak fiktif dapat semakin meningkat.

Tahapan implementasi e-Faktur dimulai 1 Juli 2014 diperuntukkan bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) tertentu yaitu 45 PKP sebagaimana yang telah ditetapkan dalam KEP-136/PJ/2014. Tahapan selanjutnya adalah mulai 1 Juli 2015 diperuntukkan bagi PKP yang terdaftar di wilayah Pulau Jawa dan Bali. Tahapan terakhir mulai 1 Juli 2016 implementasi e-Faktur diterapkan bagi PKP di seluruh wilayah Indonesia.

### c. Langkah-Langkah Membuat *e-Faktur*



Sumber : [www.online-pajak.com](http://www.online-pajak.com)

**Gambar 1 Langkah-langkah Membuat e-Faktur**

- 1) Menyiapkan Surat Permohonan Sertifikat Elektronik
  - a) Surat Permintaan Sertifikat Elektronik dan Surat Pernyataan Persetujuan Penggunaan Sertifikat Elektronik ditandatangani oleh pengurus PKP yang nama tercantum pada SPT Tahunan PPh Badan Tahun Pajak Terakhir.  
Pengurus PKP wajib menunjukkan:
  - b) WNI: KTP Elektronik asli, Kartu Keluarga (KK) asli, beserta *photocopy* kedua dokumen tersebut;
  - c) WNA: Paspor asli, KITAS / KITAP asli, beserta *photocopy* kedua dokumen tersebut;
  - d) *Softcopy* pas foto WNI/WNA terbaru yang disimpan ke dalam CD (*compact disc*) atau media lain. File foto diberi nama: NPWP-nama pengurus-nomor KTP.
  - e) Asli SPT Tahunan Badan & Bukti Penerimaan Surat atau Tanda Terima Pelaporan SPT.
- 2) Menyiapkan Surat Permohonan Kode Aktivasi dan *Password*
  - a) Surat Permohonan Kode Aktivasi dan *Password* harus diisi dengan lengkap dan ditandatangani oleh pengurus PKP;
  - b) Format Surat Permohonan harus sesuai dengan Lampiran IA Peraturan DJP No. PER 17/PJ/2014;
  - c) PKP harus memenuhi syarat agar dapat mengajukan kode aktivasi dan *password*, yakni telah melakukan Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak oleh KPP tempat PKP terdaftar berdasarkan Peraturan DJP 120 PER-05/PJ/2012 beserta perubahannya dan laporan hasil registrasi ulang atau verifikasi yang menyatakan PKP tetap dikukuhkan atau PKP telah dilakukan verifikasi berdasarkan peraturan Menteri Keuangan No. PMK-73/PMK.03/2012.
- 3) Pergi ke Kantor Pelayanan Pajak
  - a) Pengurus PKP harus secara langsung menyampaikan surat Permohonan Sertifikat Elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak

(petugas KPP tidak menerima Perwakilan pengurus PKP) tempat PKP dikukuhkan.

- b) Petugas KPP menerima Perwakilan untuk surat Permohonan Kode Aktivasi dan *Password* jika akan ditandatangani oleh selain pengurus PKP (dengan syarat melampirkan surat kuasa).
- c) Penerbitan surat persetujuan atau penolakan Kode Aktivasi dan Password paling lama 3 (tiga) hari kerja. Kode Aktivasi dikirim melalui pos ke alamat PKP, *password* dikirim melalui email ke alamat email PKP yang dicantumkan dalam surat permohonan Kode Aktivasi dan *Password*.

#### 4) Aktivasi

- a) PKP wajib membawa surat persetujuan aktivasi dan *password* yang dikirim oleh DJP beserta lembaran surat Permintaan Aktivasi Akun PKP ke Kantor Pelayanan Pajak. Aktivasi akun akan selesai pada hari itu juga.
- b) Surat Permintaan Aktivasi Akun PKP harus sesuai dengan lampiran SE Peraturan DJP No. PER/17/PJ/2014.

#### 5) Mengakses e-Nofa

- a) PKP dapat mengakses e-Nofa dengan memasukkan *username* dan *password* yang sudah diberikan oleh DJP.
- b) e-Nofa sebuah aplikasi untuk mendapatkan elektronik nomor seri faktur pajak yang akan digunakan pada e-Faktur.

#### 6) Download Aplikasi e-Faktur Pajak

- a) Aplikasi e-Faktur Windows 32 bit
- b) Aplikasi e-Faktur Windows 64 bit
- c) Aplikasi e-Faktur Linux 32 bit
- d) Aplikasi e-Faktur Linux 64 bit
- e) Aplikasi e-Faktur Machinthos 64 bit

**d. Gambaran Umum Penggunaan e-Faktur**

- a) Pengusaha Kena Pajak membuat kesepakatan penyerahan faktur, membuat Faktur Pajak dan melakukan pencatatan secara manual atau sistem
- b) Pengusaha Kena Pajak melakukan input data e-Faktur dapat dilakukan dengan impor data dari *excel*
- c) Pengusaha Kena Pajak melaporkan Faktur Pajak ke Direktorat Jenderal Pajak secara online
- d) Direktorat Jenderal Pajak memberi persetujuan atau approval Faktur Pajak yang di upload
- e) Pengusaha Kena Pajak membuat SPT PPN dalam aplikasi e-Faktur
- f) Pengusaha Kena Pajak melaporkan SPT PPN ke KPP atau lewat e-Filling
- g) Direktorat Jenderal Pajak melakukan pengolahan data e-Faktur untuk pelayanan dan pengawasan.

**e. Manfaat e-Faktur**

- a) Bagi Pengusaha Kena Pajak Penjual
  - 1) Tanda tangan basah digantikan tanda tangan elektronik.
  - 2) E-Faktur Pajak tidak harus dicetak sehingga mengurangi biaya kertas, biaya cetak, dan biaya penyimpanan dokumen.
  - 3) Aplikasi e-Faktur Pajak juga membuat SPT masa PPN sehingga PKP tidak perlu lagi membuatnya.



- 4) PKP yang menggunakan e-Faktur Pajak juga dapat meminta nomor seri Faktur Pajak melalui situs pajak & tidak perlu lagi datang ke KPP.
- b) Bagi Pengusaha Kena Pajak Pembeli
- 1) Terlindungi dari penyalahgunaan Faktur Pajak yang tidak sah, karena cetakan e-Faktur Pajak dilengkapi dengan pengaman berupa QR code. QR code menampilkan informasi tentang transaksi penyerahan : nilai DPP dan PPN dan lain-lain.
  - 2) Informasi dalam QR code dapat dilihat menggunakan aplikasi QR code scanner yang terdapat di smartphone atau gadget lainnya.
  - 3) Apabila Informasi yang terdapat dalam QR code tersebut berbeda dengan yang ada dalam cetakan e-Faktur Pajak maka Faktur Pajak tersebut tidak valid.
- c) Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)
- 1) Mempermudah pengawasan kepada Pengusaha Kena Pajak atas validasi Pajak Masukan dan Pajak Keluaran, serta pengawasan terhadap kelengkapan data Faktur Pajak.
  - 2) Mempercepat pelayanan, pemeriksaan, pelaporan, dan mempercepat pemberian nomor seri Faktur Pajak.

## **5. Teori Penerimaan dan Pemanfaatan Teknologi**

Kemajuan teknologi memudahkan berbagai pekerjaan dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi informasi memiliki peran penting dalam

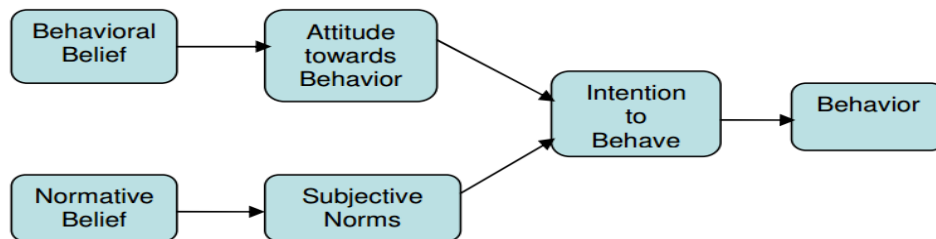
perekayasaan bidang-bidang tertentu. Komponen sistem informasi terdiri dari orang (*people*), *hardware*, *software*, *data*, dan jaringan komunikasi (*networks*) yang disediakan membantu dalam menjalankan tugas-tugas dikerjakan. Teknologi informasi adalah seperangkat alat untuk membantu dalam memudahkan pelaksanaan tugas melalui proses informasi (Haag dan Keen, 1996:29). Beberapa teori yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi oleh pengguna akhir diantaranya adalah *Theory of Reason Action* (TRA), *Theory of Planned Behaviour* (TPB), *Technology Acceptance Model* (TAM), dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

**a. *Theory of Reason Action* (TRA)**

*Theory of Reason Action* dikembangkan oleh Fishbein and Ajzen (1975) yang membantu para peneliti untuk memahami dan memprediksi sikap dan perilaku individu (Davis et al., 1989:17). Teori ini disusun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Teori tersebut paling sering digunakan sebagai model teoritis dalam sistem informasi. Menurut Ajzen (1980) dalam TRA, niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku menentukan akan dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tersebut.

Ajzen mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua penentu dasar, yang pertama berhubungan dengan sikap (*attitude towards behavior*) dan yang lain berhubungan dengan pengaruh sosial yaitu norma subjektif (*subjective*

*norms*). Beberapa faktor penentu dalam menetapkan perilaku penerimaan teknologi, antara lain: keyakinan (*beliefs*), sikap berasal dari keyakinan terhadap perilaku (*behavioral beliefs*), sedangkan Norma subjektif berasal dari keyakinan normatif (*normative beliefs*).

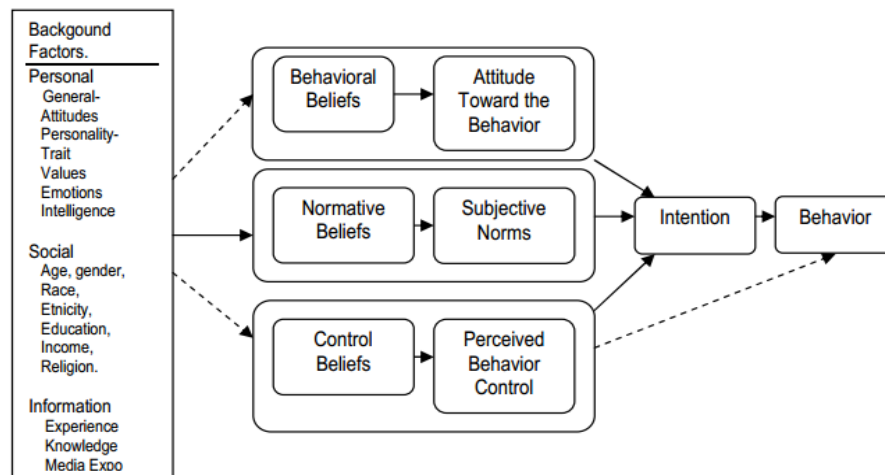


Sumber : Ajzen (1980)

**Gambar 2 Model TRA**

**b. Theory of Planned Behavior (TPB)**

*Theory of Planned Behavior* merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reason Action* (TRA). Penambahan variabel kontrol perilaku yang dipersepsi (*perceived behavioral control*) yang belum ada dalam TRA. Variabel ditambahkan dalam upaya memahami keterbatasan yang dimiliki individu dalam rangka melakukan perilaku tertentu. Dengan kata lain, dilakukan atau tidak dilakukannya suatu perilaku tidak hanya ditentukan oleh sikap dan norma subjektif semata, tetapi juga persepsi individu terhadap kontrol yang dapat dilakukannya yang bersumber pada keyakinannya terhadap kontrol tersebut (*control beliefs*). Ajzen (2005) menambahkan faktor latar belakang individu kedalam TPB. Variabel pengendaliannya diukur dengan 3 indikator yaitu kemampuan, pengetahuan, dan sumber daya yang dimiliki.



Sumber : Ajzen (2005)

**Gambar 3 Model TPB**

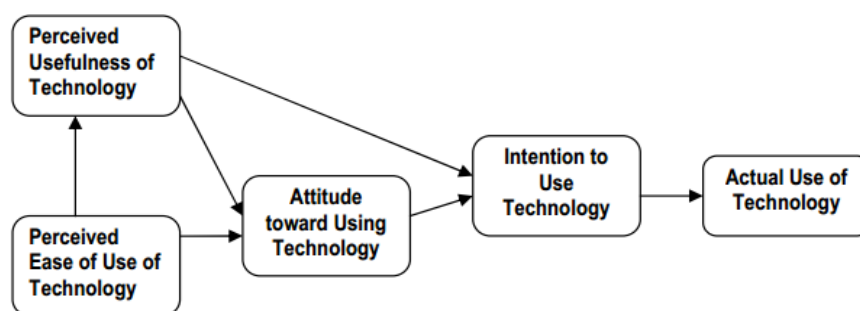
### c. *Theory Acceptance Model (TAM)*

*Theory Acceptance Model* pertama kali diperkenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986, TAM merupakan adaptasi dari TRA yang dibuat khusus untuk pemodelan penerimaan pengguna terhadap system informasi. Tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar untuk penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna. Menurut Davis perilaku menggunakan TI diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat (*usefulness*) dan persepsi tentang kemudahan menggunakan IT (*ease of use*). Davis mendefinisikan persepsi mengenai kegunaan (*usefulness*) berdasarkan definisi dari kata *useful* yaitu *capable of being used advantageously*, atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Persepsi terhadap *usefulness* adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan IT.

Persepsi terhadap manfaat IT (*Perceived usefulness*) dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan IT (*Perceived ease of use*)

mempengaruhi sikap (*Attitude*) individu terhadap penggunaan IT, yang selanjutnya akan menentukan apakah orang berniat untuk menggunakan IT (*Intention*). Keinginan untuk menggunakan IT akan menentukan apakah orang akan menggunakan IT (*Behavior*). Davis (1986) menemukan bahwa persepsi terhadap manfaat IT juga mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan IT tetapi tidak berlaku sebaliknya. Dengan demikian, selama individu merasa bahwa IT bermanfaat dalam tugas-tugasnya, ia akan berniat untuk menggunakannya terlepas apakah IT itu mudah atau tidak mudah digunakan.

Pada umumnya pengguna teknologi memiliki persepsi positif terhadap teknologi yang disediakan. Persepsi negatif muncul sebagai dampak dari penggunaan teknologi tersebut. Artinya persepsi negatif berkembang setelah pengguna pernah mencoba teknologi tersebut atau pengguna berpengalaman buruk terhadap penggunaan teknologi tersebut. Sehingga model TAM dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan upaya-upaya yang diperlukan untuk mendorong kemauan menggunakan teknologi.

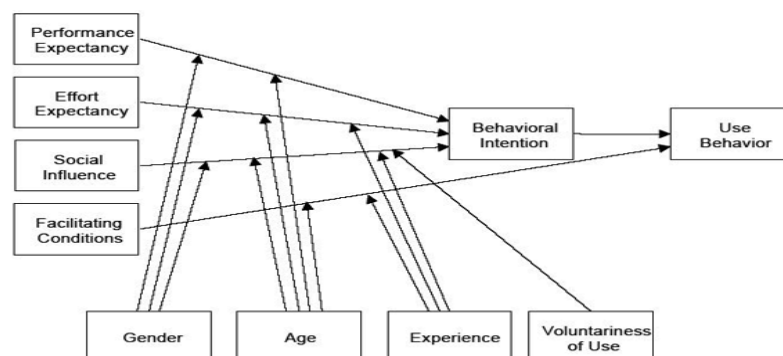


Sumber : Davis (1986)

**Gambar 4 Model TAM**

**d. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)***

UTAUT adalah sebuah model yang dikembangkan oleh Venkatesh, et al pada tahun 2003. UTAUT merupakan model yang dikembangkan berdasarkan teori-teori dasar mengenai perilaku teknologi dan model penerimaan teknologi pada penelitian sebelumnya yaitu TRA, TAM, TPB, *Combined TAM and TPB*, *Model of PC Utilization*, *Innovation Diffusion Theory*, dan *Social Cognitive Theory*. Pada model ini terdapat 4 variabel sebagai faktor penentu langsung yang bersifat signifikan terhadap perilaku penerimaan maupun penggunaan teknologi. Variabel tersebut adalah *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (pengaruh social), dan *Facilitating condition* (fasilitas yang mendukung). Selain 4 variabel tersebut, terdapat 4 variabel lainnya sebagai media yang memperkuat pengaruh keempat variabel utama terhadap penerimaan maupun penggunaan teknologi, keempat media tersebut adalah *gender* (jenis kelamin), *age* (usia), *experience* (pengalaman), dan *voluntariness of use* (kesukarelaan).



Sumber : Venkatesh et al (2003)

**Gambar 5 Model UTAUT**

### 1) Ekspetasi Kinerja (*Performance Expetacy*)

Ekspetasi kinerja didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya (Venkatesh et al, 2003). Konsep ini merupakan gambaran manfaat sistem bagi penggunanya, yaitu :

- a) Persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*)
- b) Motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*)
- c) Kesesuaian pekerjaan (*job fit*)
- d) Keuntungan relative (*relative advantage*)

### 2) Ekspetasi Usaha (*Effort Expetacy*)

Ekspetasi usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya (Venkatesh et al, 2003). Konsep teori ini dibentuk oleh tiga variabel, yaitu:

- a) Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*)
- b) Kemudahan penggunaan (*ease of use*)
- c) Kompleksitas

### 3) Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh social diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru (Venkatesh et al, 2003). Konsep ini terdapat gabungan vaiabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi, yaitu :

- a) Norma subyektif (*subjective norms*)
  - b) Faktor-faktor social (*social factors*)
  - c) Gambaran (*image*)
- 4) Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Menurut Triandis dalam Handayani (2007) kondisi yang memfasilitasi penggunaan sistem informasi didefinisikan sebagai faktor-faktor obyektif yang dapat mempermudah melakukan suatu tindakan. Konsep ini terdapat variabel-variabel gabungan dari penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi, yaitu :

- a) Kontrol perilaku persepsi (*perceived behavior control*)
- b) Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*)
- c) Kompatibilitas (*compatibility*)

## **6. Kepatuhan Wajib Pajak**

Penyelenggaraan perpajakan membutuhkan partisipasi aktif wajib pajak untuk tercapainya kondisi perpajakan yang kondusif. Terciptanya perpajakan yang kondusif dibutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan peraturan yang terkait. Sebagian besar dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh Wajib Pajak bukan fiskus lagi selaku pemungut pajak, sehingga kepatuhan dalam self assessment system dengan tujuan penerimaan pajak dapat optimal.

### **a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut Gibson dalam



Jatmiko (2006), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak terhadap peraturan Undang-undang Perpajakan.

Pengertian kepatuhan menurut Nurmantu dalam Devano dan Rahayu (2006:110) adalah sebagai berikut :

Kepatuhan Wajib Pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Sedangkan pengertian kepatuhan menurut Chaizi dalam Devano dan Rahayu (2006:111) sebagai berikut :

- a) Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri
- b) Keapatuhan Wajib Pajak untuk menyetorkan kembali SPT
- c) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
- d) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Dari pengertian tersebut dapat dilihat bahwa dalam memenuhi kewajiban perpajakan self assessment sistem menjadi tulang punggung dalam menciptakan kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya tersebut.

### **b. Kriteria Wajib Pajak Patuh**

Wajib pajak dianggap patuh apabila memenuhi syarat Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

- a) tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir
- b) dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut
- c) SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya
- d) tidak mempunyai tunggakan Pajak untuk semua jenis pajak :
  - 1) kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
  - 2) tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir
- e) tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir
- f) dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Jadi semakin tinggi kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketetapan menyetor, serta mengisi dan memasukkan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak, maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya (Jatmiko,2006)

### c. Jenis-Jenis Kepatuhan

Menurut Devano dan Rahayu (2006:110) jenis-jenis kepatuhan dapat dibedakan menjadi 2 macam, yaitu sebagai berikut :

- a) Kepatuhan normal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan.
- b) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai dengan isi dan jiwa Undang-undang pajak kepatuhan material juga meliputi kepatuhan formal.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan adalah merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga hasil dari pemeriksaan diketahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

### d. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut teori yang dikemukakan Allingham and Sandmo dalam Hamonangan dan Mukhlis (2012) faktor utama yang mempengaruhi kepatuhan pajak antara lain adalah pendapatan tetap, tarif pajak, probabilitas dilakukan audit, dan besarnya sanksi yang mungkin dikenakan. Individu diasumsikan memiliki *endowment* pendapatan tetap yang harus dilaporkan ke pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayarkannya. Declared Income merupakan tingkat pendapatan wajib pajak yang dilaporkan pada tingkat tarif pajak  $t$ . Pendapatan yang tidak dilaporkan tidak dikenai pajak, tetapi konsekuensinya individu dimungkinkan untuk di audit dengan denda sanksi sebesar  $f$  yang harus di bayar untuk setiap pendapatan yang tidak dikenakan pajak.

Frey dalam Hamongan dan Mukhlis (2012) memperkenalkan adanya moral pajak (*tax morale*) yang disebut juga motivasi intrinsik individu untuk bertindak yang didasari oleh nilai-nilai yang dipengaruhi oleh norma-norma budaya. Menurut teori ini, *tax morale* dapat dipahami sebagai penjelasan prinsip-prinsip moral atau nilai-nilai yang diyakini seseorang mengapa membayar pajak. Beberapa faktor yang mempengaruhi *tax morale* antara lain:

- 1) Persepsi adanya kejujuran
- 2) Sikap membantu atau melayani dari aparat pajak
- 3) Kepercayaan terhadap instansi pemerintah
- 4) Penghargaan atau rasa hormat dari aparat pajak

Beberapa peneliti kepatuhan pajak menggunakan konsep Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991) untuk menjelaskan perilaku kepatuhan pajak wajib pajak. Berdasarkan teori ini, perilaku individu untuk tidak atau patuh terhadap ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh niat untuk berperilaku dan niat berperilaku tidak atau patuh dipengaruhi yang oleh tiga faktor yaitu:

- 1) *Behavioral belief* yaitu keyakinan akan hasil dari suatu perilaku (outcome belief) yang membentuk variabel sikap (attitude),
- 2) *Normative belief* yaitu keyakinan individu terhadap harapan normatif yang menjadi rujukannya yang membentuk variabel norma subjektif (subjective norm)
- 3) *Control belief* yaitu keyakinan/persepsi individu tentang keberadaan hal-hal yang mempengaruhi (mendukung atau menghambat) perilaku yang membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (perceived behavioral control).

Niat berperilaku merupakan variabel perantara dalam membentuk perilaku (Ajzen, 1988). Ini berarti pada umumnya manusia bertindak sesuai dengan niat atau tendensinya. Ajzen (1991) mengemukakan bahwa norma

subyektif merupakan persepsi individu berhubungan dengan kebanyakan dari orang-orang yang penting bagi dirinya mengharapkan individu untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu. Norma subyektif mengacu pada persepsi individu apakah individu atau grup tertentu setuju atau tidak setuju atas perilakunya dan motivasi yang diberikan oleh mereka kepada individu untuk berperilaku tertentu. Secara umum jika norma-norma tersebut dipegang teguh oleh wajib pajak maka kepatuhan sukarela (voluntary compliance) akan diperoleh.

Dalam TPB (Ajzen, 1991), kontrol perilaku yang dipersepsikan mengacu kepada tingkat persepsi kontrol individu tentang suatu perilaku. Lebih spesifik, faktor fundamental dari kontrol perilaku yang dipersepsikan berkenaan dengan ada atau tidaknya sumberdaya dan kesempatan termasuk hambatan dan tantangan untuk mewujudkan perilaku tertentu (Bobek dan Hatfield, 2003). Pelaksanaan perilaku tergantung pada keyakinan individu terhadap seberapa besar kontrol yang dimilikinya. Mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung (melalui niat) terhadap perilaku (Ajzen, 1988). Pengaruh langsung dapat terjadi jika terdapat actual control di luar kehendak individu sehingga mempengaruhi perilaku. Berkaitan dengan kontrol aktual, Benk et al. (2011) mengemukakan bahwa kontrol perilaku menentukan tingkat kesulitan dari kinerja yang ditampilkan oleh individu. Elemen ini terkadang dapat mempengaruhi perilaku secara langsung. Dalam hal kontrol perilaku, aktual kontrol tidak tergantung pada keinginan individu,

misalnya sanksi hukum merupakan kontrol perilaku yang dapat mempengaruhi perilaku secara langsung.

### **C. Pengaruh Antara Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat**

#### **1. Pengaruh Antara Kegunaan Sistem (Usefulness) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Aplikasi dari *e-faktur* memberikan banyak manfaat yang berguna bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut penelitian Susanto (2010) terdapat hubungan atau pengaruh positif antara persepsi kegunaan aplikasi *e-filing* dengan niat perilaku untuk menggunakan, hal ini membuktikan bahwa kegunaan sistem teknologi dapat mempengaruhi niat dari penggunaanya. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2014) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel manfaat kegunaan sistem berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Pada penelitian Andrian (2014) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel kegunaan terhadap sikap penggunaan dan minat perilaku penggunaan dari *billing system*, penelitian ini membuktikan kegunaan dari sistem dapat mempengaruhi sikap dan minat dari penggunaanya.

Hasil penelitian yang dilakukan Sareba'sesa (2015) menunjukkan hasil yang berbeda. Sareba'sesa (2015) melakukan penelitian tentang persepsi wajib pajak pada penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan dalam menyampaikan SPT Tahunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan, hal ini disebabkan oleh faktor bahwa subjek penelitian belum mengetahui aplikasi *e-*

*filling*. Karmila (2016) melakukan penelitian tentang pengaruh TAM terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filling* sebagai variabel intervening, hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kegunaan atau manfaat dari teknologi informasi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

## 2. Pengaruh Antara Kemudahan Penggunaan (ease of use) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kemudahan penggunaan sistem diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tidak memerlukan banyak usaha, kemudahan menggunakan suatu teknologi pada akhirnya akan mempengaruhi minat untuk menggunakan selanjutnya akan membentuk suatu nilai. Hasil penelitian Susanto (2011) menyatakan bahwa terdapat hubungan atau pengaruh positif antara persepsi kemudahan penggunaan dengan sikap terhadap penggunaan. Pada penelitian Sari (2014) yang melakukan penelitian tentang pengaruh penerapan e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hasil dari penelitian Sari (2014) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Andrian (2014) melakukan penelitian tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan sikap penggunaan terhadap minat pada

penggunaan *billing system*. Hasil penelitian ini adalah pada variabel persepsi kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kegunaan dan sikap penggunaan *billing system*. Sedangkan pada penelitian Sareba'sesa (2015) memberikan hasil yang berbeda, pada penelitian ini persepsi kemudahan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan dalam menyampaikan SPT Tahunan. Hal ini terjadi karena sebagian responden kurang mengetahui tentang adanya sistem aplikasi *e-filing*, sehingga wajib pajak belum mengetahui manfaat dan kemudahan dari aplikasi *e-filing*. Pada penelitian Karmila (2016) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, variabel persepsi kemudahan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan karena adanya variabel intervening yaitu penggunaan aplikasi *e-filing*. Hal ini membuktikan bahwa kemudahan penggunaan sistem dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

### 3. Pengaruh Antara Kondisi Yang Memfasilitasi (*facilitating conditions*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Triandis dan Handayani (2007) kondisi yang memfasilitasi adalah faktor-faktor objektif yang dapat melakukan suatu tindakan. Fasilitas-fasilitas yang mendukung dari penerapan sistem teknologi informasi dapat mempengaruhi minat penggunaannya. Hal ini dibuktikan pada penelitian Sari (2014), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Kondisi fasilitas yang mendukung dapat memberikan pengaruh



terhadap individu untuk menggunakan sistem tersebut. Pada penelitian Sari (2014) kondisi yang memfasilitasi sudah mendukung penerapan sistem aplikasi e-SPT, sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan dari wajib pajak.

Berbeda dengan hasil penelitian Susanto (2011) yang meneliti tentang analisis perilaku wajib pajak terhadap penerapan sistem *e-filing* Direktorat Jenderal Pajak. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kemudahan mengontrol mempunyai hubungan positif tapi tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan. Semakin baik kondisi yang memfasilitasi dari sebuah sistem teknologi informasi maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

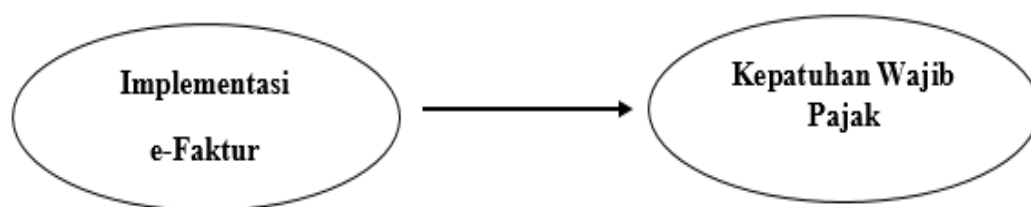
#### 4. Pengaruh Antara Pengaruh Sosial (Usefulness) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh sosial diartikan sebagai tingkat dimana seseorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru (Venkatesh et al, 2003). Pengaruh atau dukungan dari orang lain untuk menggunakan suatu sistem baru mempunyai pengaruh yang besar, dengan adanya dukungan orang lain individu akan mempunyai niatan untuk menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan penelitian Susanto (2011) terdapat hubungan/ pengaruh positif antara norma subyektif dengan niat perilaku untuk menggunakan *e-filing*. Hal ini menyatakan bahwa pengaruh sosial terhadap penggunaan teknologi informasi dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

## D. Model Konsep dan Hipotesis

### 1. Model Konsep

Model konsep pada penelitian ini menurut teori-teori yang telah dijabarkan dan dijelaskan dalam kajian pustaka, maka disusunlah kerangka berpikir sesuai dengan permasalahan yang ada kedalam bentuk model konseptual yang dapat dilihat pada gambar berikut:



*Sumber : Diolah Penulis, 2015*

**Gambar 6 Model Konsep**

Berdasarkan model konsep pada gambar 6 dapat dijelaskan bahwa implementasi *e-faktur* merupakan sarana yang digalakkan untuk memberi kemudahan wajib pajak dalam melaporkan faktur pajak masukan dan keluarannya serta memudahkan dalam menyampaikan SPT Masa PPN. Kepraktisan melalui modernisasi sistem teknologi diharapkan dapat mempengaruhi wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya. DJP membuat inovasi *e-faktur* yang memberikan banyak manfaat dan kegunaan bagi wajib pajak, dengan adanya aplikasi *e-faktur* ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal itu merupakan salah satu tujuan dari DJP menciptakan aplikasi *e-faktur*.

Konsep penelitian ini diadopsi berdasarkan teori pemanfaatan teknologi *Theory Acceptance Model* atau TAM yang pertamakali diperkenalkan oleh Fred Davis (1986) dan teori *Unfied Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh,et al (2003). Teori ini yang dianggap berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan system teknologi. Perilaku menggunakan TI diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat dan persepsi tentang kemudahan menggunakan IT, dari persepsi tersebut dapat mempengaruhi sikap (attitude) individu terhadap penggunaan IT, yang selanjutnya akan menentukan apakah orang berniat untuk menggunakan IT.

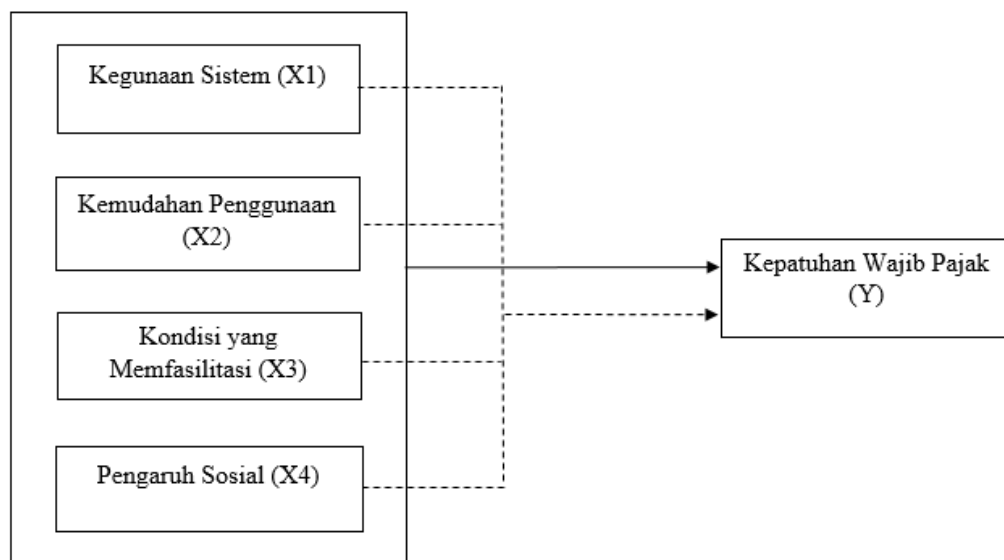
Pada model teori UTAUT terdapat 4 variabel sebagai faktor penentu langsung yang bersifat signifikan terhadap perilaku penerimaan maupun penggunaan teknologi. Variabel tersebut adalah *performance expectancy* (ekspetasi kinerja), *effort expectancy* (ekspetasi usaha), *social influence* (pengaruh social), dan *Facilitating condition* (fasilitas yang mendukung). Untuk menentukan variabel yang digunakan dalam konseptual Implementasi e-Faktur peneliti menyusun variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini berdasarkan penjelasan tersebut, terdiri dari:

- a. kegunaan sistem (*usefulness*)
- b. kemudahan penggunaan (*ease of use*)
- c. kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*)
- d. pengaruh social (*social influence*)

Konsep pengaruh implementasi *e-faktur* terhadap kepatuhan wajib pajak ini didukung oleh beberapa penelitian relevan yang telah dijelaskan sebelumnya pada tinjauan empiris. Penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai teori yang mendukung bahwa penerapan/ implementasi dari sistem teknologi informasi dapat mempengaruhi kepatuhan dari wajib pajak.

## 2. Model Hipotesis

Berdasarkan model konseptual yang telah dijelaskan tersebut, maka perlu penjelasan lebih rinci kembali dalam model hipotesis agar mudah dalam mengamati dan mengukur masing-masing dari variabel. Konsep tersebut diturunkan dalam hubungan variabel-variabel, sebagai berikut :



Sumber : Diolah Penulis, 2015

**Gambar 7 Model Hipotesis**

Keterangan :

- Pengaruh secara simultan
- - - - -→ Pengaruh secara parsial

Berdasarkan model hipotesis tersebut, maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis 1

Terdapat pengaruh secara simultan variabel kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya.

2. Hipotesis 2

Terdapat pengaruh secara parsial variabel kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya.

3. Hipotesis 3

Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Menurut Singarimbun dan Effendi dalam Sylvia (2009:43) penelitian *explanatory* merupakan penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Metode kuantitatif sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan (Sugiyono, 2011:12).

Penelitian ini merupakan penelitian yang mencari pengaruh antara variabel dalam implementasi *e-Faktur* yang terdiri dari kegunaan sistem, kemudahan sistem, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan populasi dan sampel Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang terdaftar di KPP Madya Malang dengan menguji hipotesis yang telah dibuat sebelumnya, sehingga diketahui hubungan antar variabel.

##### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan suatu penelitian, penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang yang berlokasi di Malang Trade Center Kav. 1-6, Jalan Panji Suroso

Malang. Lokasi ini dipilih karena KPP Madya Malang merupakan salah satu KPP yang menerapkan sistem administrasi modern, maka menjadi kewajiban bagi KPP Madya Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menerapkan sistem administrasi modern. KPP Madya Malang merupakan KPP yang mengadministrasikan Wajib Pajak Badan yang mempunyai omset tertentu yang menerapkan sistem administrasi modern, yaitu salah satu atas penggunaan e-Faktur yang disediakan oleh DJP untuk membantu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **C. Variabel dan Pengukurannya**

#### **1. Konsep**

Konsep adalah unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang terpenting dan merupakan definisi yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial ataupun fenomena alami (Singarimbun & Effendi, 2006:17). Konsep dalam penelitian ini akan digambarkan pada tabel , yang dijelaskan sebagai berikut :

##### **a. Konsep Implementasi**

Implementasi sistem informasi teknologi yang diadopsi dari teori TAM (*Theory Acceptance Model*) oleh Davis (1986) dan teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance of Technology*) oleh Venkatesh,et al (2003) yaitu teori tentang penerimaan dan pemanfaatan teknologi. Dari konsep implementasi tersebut diturunkan menjadi 4 variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

- 1) Kegunaan Sistem (*usefulness*)
- 2) Kemudahan penggunaan (*ease of use*)
- 3) Kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*)
- 4) Pengaruh sosial (*social influence*)

#### **b. Konsep Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak yang dikemukakan oleh Chaizi dalam Devano dan Rahayu (2006) dimana dalam mengukur kepatuhan wajib pajak apabila wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, sebagai berikut :

- 1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
- 2) Kepatuhan wajib pajak untuk menyetorkan kembali SPT
- 3) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
- 4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

## **2. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:13).

#### **a. Variabel Bebas atau *Independent Variable* (X)**

Menurut Sugiyono (2011:4) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dari penelitian ini adalah Implementasi e-Faktur yang terdiri dari kegunaan sistem (*usefulness*) (X1),



kemudahan penggunaan (*ease of use*) (X2), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (X3), dan pengaruh social (*social influence*) (X4). Variabel bebas ini merupakan adopsi dari teori UTAUT (Unfied Theory of Acceptance and Use of Technology oleh Venkantesh et al. (2003).

**b. Variabel terikat atau *Dependent Variable* (Y)**

Variabel dependen adalah konsekuensi, variabel yang tergantung atas variabel lain dinamakan variabel dependen (Nazir, 2005:124). Variabel dependen dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y), variabel terikat dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Dr. Chaizi Nasucha (2003).

**3. Definisi Operasional Variabel**

Operasionalisasi variabel diperlukan dalam menentukan jenis, indikator, dan item serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam suatu penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistic dapat dilakukan secara benar dan akurat.

**a. Variabel Bebas atau *Independent Variable* (X)**

1) Kegunaan Sistem (*usefulness*) (X1)

Model Theory Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan Fred D. Davis pada tahun 1986, Davis menemukan bahwa persepsi terhadap manfaat mempengaruhi sikap individu terhadap penggunaan IT. Seberapa jauh seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem *e-Faktur* akan meningkatkan kinerja pekerjaan. Variabel kegunaan sistem

ini terdiri 6 item pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Davis et al, (1989).

2) Kemudahan Penggunaan (*ease of use*) (X2)

Kemudahan mempunyai makna tanpa kesulitan atau tidak memerlukan usaha keras saat menggunakan teknologi tersebut. Persepsi mengenai kemudahan teknologi ini menuju pada keyakinan individu bahwa sistem TI yang digunakan tidak membutuhkan usaha yang besar dalam pengoperasiannya. Seberapa besar wajib pajak percaya bahwa menggunakan sistem *e-Faktur* tidak membutuhkan usaha yang besar. Variabel ini terdiri dari 6 item pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Davis et al, (1989)

3) Kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (X3)

Model yang dikembangkan oleh Venkatesh, et al (2003) menjelaskan kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi informasi adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa fasilitas organisasi dan teknis ada untuk mendukung kegunaan sistem. Salah satu yang menjadi kontruk dari kondisi yang memfasilitasi adalah persepsi kemampuan mengontrol. Kontruk penelitian ini terdiri dari 5 item pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Taylor and Todd (1995).

4) Pengaruh social (*social influence*) (X4)

Venkatesh et al (2003) menyatakan bahwa faktor social adalah tingkat kepercayaan seseorang bahwa orang lain meyakinkan dirinya untuk menggunakan sistem yang baru. Variabel ini terdiri dari 4 item

pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Taylor and Todd (1995) dan diadopsi dari penelitian Thompson et al. (1991).

**b. Variabel terikat atau *Dependent Variable* (Y)**

Menurut Nurmantu dalam Devano dan Rahayu (2006:110) kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kewajiban Pajak Pertambahan Nilai berdasarkan UU No. 42 Tahun 2009 Pasal 3 Ayat II A.

**Tabel 3 Definisi Operasional Variabel**

Konsep	Variabel	Indikator
Implementasi e-Faktur	Kegunaan Sistem (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan sistem memungkinkan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih cepat</li> <li>2. Menggunakan sistem meningkatkan kinerja pekerjaan</li> <li>3. Menggunakan sistem meningkatkan produktivitas pekerjaan</li> <li>4. Menggunakan sistem meningkatkan efektivitas pekerjaan</li> <li>5. Menggunakan sistem menjadikan pekerjaan lebih mudah</li> <li>6. Menggunakan sistem bermanfaat dalam pekerjaan</li> </ol>
	Kemudahan Penggunaan (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan untuk mempelajari penggunaan sistem</li> <li>2. Sistem mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan penggunanya</li> <li>3. Kejelasan dan kemudahan memahami saat berinteraksi dengan sistem</li> <li>4. Hubungan dengan sistem lebih fleksibel dalam penggunaannya</li> <li>5. Kemudahan untuk menjadi terampil dalam menggunakan sistem</li> <li>6. Sistem mudah untuk digunakan</li> </ol>

Konsep	Variabel	Indikator
	Kondisi yang Memfasilitasi (X3)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan menemukan peralatan komputer yang tepat ketika akan menggunakan sistem</li> <li>2. Kemudahan mendapat bantuan ketika mengalami gangguan/kesulitan di kantor</li> <li>3. Kemudahan mendapat bantuan ketika mengalami gangguan/kesulitan di rumah</li> <li>4. Dapat dengan mudah menggunakan peralatan manapun untuk menggunakan sistem</li> <li>5. Kemampuan menggunakan sistem walaupun tidak ada orang lain yang menunjukkan caranya</li> </ol>
	Pengaruh Sosial (X4)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saran dari orang-orang yang mempengaruhi perilaku</li> <li>2. Saran dari orang-orang penting</li> <li>3. Senior manajemen dalam bisnis telah membantu dalam penggunaan sistem</li> <li>4. Umumnya, organisasi telah mendukung penggunaan dari sistem</li> </ol>
Kepatuhan	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak</li> <li>2. Membuat faktur pajak atas setiap penyerahan BKP/JKP dengan benar</li> <li>3. Menghitung pajak yang terutang dengan jumlah yang benar</li> <li>4. Membayar pajak yang terutang</li> <li>5. Mengisi SPT dengan benar</li> <li>6. Melaporkan SPT tepat waktu</li> <li>7. Tidak mempunyai tunggakan pajak</li> </ol>

Sumber : Data primer diolah, 2015

### 3. Pengukuran Variabel

Pengukuran dari variabel dari penelitian ini adalah menggunakan Skala Likert. Menurut Sarjono dan Julianita (2013:6) Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau

sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan social dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item pertanyaan. Pengukuran variabel menggunakan skala likert sebagai berikut :

Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2 : Tidak Setuju (TS)

Skor 3 : Ragu-ragu (RR)

Skor 4 : Setuju (S)

Skor 5 : Sangat Setuju (SS)

Setelah dilakukan pemberian skor menggunakan skala likert seperti yang telah dijelaskan, selanjutnya dapat ditentukan kelas (panjang interval) dengan rumus (Suprpto, 2000:64) :

$$C = \frac{Xn - X1}{k}$$

Keterangan :

C = perkiraan besarnya

K = banyaknya kelas

Xn = nilai obeservasi terbesar

X1 = nilai observasi terkecil

$$C = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus diatas, maka dapat dibuat tabel interval kelas skala likert yang dapat disajikan sebagai berikut :

**Tabel 4 Interval Kelas Skala Likert**

No	Jawaban	Skor	Interval Kelas
1	Sangat Setuju	5	$> 4,2 - 5$
2	Setuju	4	$> 3,4 - 4,2$
3	Ragu-ragu	3	$> 2,6 - 3,4$
4	Tidak Setuju	2	$> 1,08 - 2,6$
5	Sangat Tidak Setuju	1	$> 1 - 1,08$

Sumber : Data diolah, 2015

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011:80). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan khususnya Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang terdaftar di KPP Madya Malang. Data Wajib Pajak Badan yang terdaftar sebagai pengguna/pemakai e-Faktur sampai dengan bulan Desember 2015 sebesar 1477 wajib pajak.

### **2. Sampel dan Teknik Sampling**

Menurut Sekaran (2006:121-123) sampel adalah subkompok atau sebagian dari populasi, dengan mengetahui sampel maka peneliti akan mampu menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap populasi peneliti. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Simple random sampling adalah cara pengambilan sampel dimana setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel dan sampel yang diambil dengan menggunakan tabel/

generator angka (Cooper dan Schindler, 2006:421). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus menurut Slovin, yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

$e^2$  = batas ketelitian yang diinginkan, dengan tingkat kesalahan ditetapkan sebesar 10%

Perhitungan sampel :

$$n = \frac{1477}{1477 \cdot (0,10)^2 + 1}$$

$$n = 93,65$$

Berdasarkan rumus perhitungan jumlah penarikan sampel tersebut, maka sampel yang diambil dengan pembulatan dalam penelitian ini adalah sebanyak 94 responden.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Sumber Data**

Data adalah bahan informasi tentang suatu obyek penelitian yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian. Data merupakan salah satu sumber dari penelitian, artinya tanpa adanya data penelitian tidak dapat dilakukan. Data digunakan dalam penelitian adalah data yang benar, karena data yang tidak benar akan menghasilkan informasi yang tidak benar pula. Data tersebut dapat berupa data primer dan data sekunder.

### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama dilokasi penelitian atau obyek penelitian (Bungin, 2005:121). Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber secara langsung mengenai pengaruh implementasi e-Faktur kepada Pengusaha Kena Pajak, maka artinya peneliti telah menggunakan sumber data primer.

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan (Bungin, 2005:121). Data yang digunakan oleh peneliti yang diperoleh dari sumber kedua atau yang diperoleh secara tidak langsung melalui penelitian yang sudah ada, data dan informasi jumlah Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar sebagai pengguna e-Faktur yang diperoleh peneliti dari pegawai dari sesi pengawasan dan konsultasi dan pegawai dari seksi pengolahan data informasi.

## **2. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan metode atau teknik yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan atau memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **a. Kuisioner (Angket)**

Menurut Sugiyono (2011:137-141) kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat



pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Data yang didapat dari jawaban atas pertanyaan atau pernyataan responden digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi e-Faktur terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya. Pemberian atau pembagian kuisisioner ini dilakukan dengan cara memberikan secara langsung kepada responden yaitu Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Madya Malang untuk mengkonfirmasi atas pertanyaan atau pernyataan yang diajukan oleh peneliti.

#### **b. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2011:329-330). Dokumentasi memanfaatkan dari dokumen atau catatan yang terdapat di instansi atau pihak-pihak yang terkait atas penelitian ini.

### **F. Uji Instrumen Penelitian**

Pengujian instrumen penelitian sangat diperlukan untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel, untuk memperoleh data yang valid dan reliabel

maka perlu melakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS.

### **1. Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2011:121) Uji Validitas adalah ketetapan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan mengukur variabel yang diteliti. Teknik uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi *Product Moment*.

Menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Dapat dilakukan penilaian langsung terhadap koefisien korelasi dengan digunakan batas nilai minimal 0,30. Pengujian menggunakan uji korelasi dengan taraf signifikansi 0,05 kriterianya adalah sebagai berikut :

- a. Jika  $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ , maka instrumen atau item pertanyaan tersebut berkorelasi signifikan dinyatakan “Valid”.
- b. Jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ , maka instrumen atau item pertanyaan tersebut tidak berkorelasi signifikan dinyatakan “Tidak Valid”.

### **2. Uji Realibitas**

Pengertian reliabilitas menurut Sugiyono (2011:348) adalah derajat konsistensi atau keajegan data dalam interval waktu tertentu, hasil penelitian dapat dikatakan reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Uji

reliabel dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketetapan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkap gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan rumus *Alpha Cronbach's*, dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2011:365) :

$$r_1 = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan :

$r_1$  = koefisien reliabilitas instrument

$k$  = mean kuadrat antara subyek

$\sum \sigma_b^2$  = mean kuadrat kesalahan

$\sigma_1^2$  = varians total

Jika nilai *Alpha Cronbach's* > 0,60 maka artinya item-item pertanyaan atau pernyataan yang diajukan pada masing-masing variabel penelitian tersebut dinyatakan “Reliabel”.

### 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui item-item instrument yang valid dan item item instrument yang tidak valid. Rumus statistic digunakan untuk menguji validitas adalah statistic koefisien korelasi *product moment*. Nilai  $r$  yang diperoleh dari pengujian validitas dibandingkan dengan tabel *product moment* dengan taraf kepercayaan sebesar 95%. Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai  $r$  hitung >  $r$  tabel, maka item tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 5 Hasil Uji Validitas Item Variabel Penelitian**

Variabel	Simbol	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kegunaan Sistem	X1.1	0,716	0,2028	Valid
	X1.2	0,676	0,2028	Valid
	X1.3	0,741	0,2028	Valid
	X1.4	0,713	0,2028	Valid
	X1.5	0,759	0,2028	Valid
	X1.6	0,696	0,2028	Valid
Kemudahan Penggunaan	X2.1	0,685	0,2028	Valid
	X2.2	0,683	0,2028	Valid
	X2.3	0,619	0,2028	Valid
	X2.4	0,700	0,2028	Valid
	X2.5	0,801	0,2028	Valid
	X2.6	0,736	0,2028	Valid
Kondisi Yang Memfasilitasi	X3.1	0,342	0,2028	Valid
	X3.2	0,709	0,2028	Valid
	X3.3	0,737	0,2028	Valid
	X3.4	0,820	0,2028	Valid
	X3.5	0,673	0,2028	Valid
Pengaruh Sosial	X4.1	0,864	0,2028	Valid
	X4.2	0,847	0,2028	Valid
	X4.3	0,891	0,2028	Valid
	X4.4	0,846	0,2028	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1	0,697	0,2028	Valid
	Y2	0,641	0,2028	Valid
	Y3	0,677	0,2028	Valid
	Y4	0,631	0,2028	Valid
	Y5	0,738	0,2028	Valid
	Y6	0,730	0,2028	Valid
	Y7	0,601	0,2028	Valid

*Sumber : Data primer diolah, 2016*

Berdasarkan pada tabel 4 diketahui bahwa nilai r hitung semua item lebih besar dari r tabel, pada  $df = 92$  yaitu sebesar 0,2028. Maka dapat disimpulkan bahwa semua item-item dari variabel tersebut dinyatakan valid. Dilihat pada tabel 4 bahwa seluruh item dapat dinyatakan valid karena  $r \text{ hitung} > 0,2028$  jadi item-item tersebut dapat digunakan untuk menganalisis variabel yang akan digunakan.

Pengujian reliabilitas dilakukan guna mengetahui konsistensi dari alat ukur instrument yang akan digunakan, sehingga hasil dari suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu item dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *cronbach alpha*  $> 0,6$  atau sama dengan 6. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel 6, reliabilitas dari variabel tersebut memiliki koefisien korelasi (*Alpha Cronbach*) lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut dinyatakan reliabel.

**Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Item Variabel Penelitian**

Variabel	Simbol	Reliabilitas	Keterangan
Kegunaan Sistem	X1	0,810	Reliabel
Kemudahan Penggunaan	X2	0,795	Reliabel
Kondisi yang Memfasilitasi	X3	0,690	Reliabel
Pengaruh Sosial	X4	0,884	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	Y	0,791	Reliabel

*Sumber : Data primer diolah, 2016*

## **G. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis lebih lanjut dengan alat-alat bantu, berupa dasar-dasar teori yang telah dijabarkan sebelumnya. Analisis data yang diperoleh akan dianalisis dengan bantuan teknologi komputer yaitu menggunakan program aplikasi *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Analisis data kuantitatif dalam suatu penelitian dapat dianalisis dari dua sudut pendekatan, yaitu analisis kuantitatif secara deskriptif, dan analisis kuantitatif secara inferensial.

### **1. Analisis Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul

sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2011:147). Statistic deskriptif hanya akan mendeskripsikan keadaan suatu gejala yang telah direkam melalui alat ukur kemudian diolah dengan fungsinya. Secara teknis dalam statistic deskriptif tidak ada uji signifikasnsi, tidak ada taraf kesalahan, karena peneliti tidak bermaksud membuat generalisasi, sehingga tidak ada kesalahan generalisasi.

## **2. Analisis Statistik Inferensial**

Statistik inferensial adalah teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2011:187). Analisis inferensial biasanya mengambil sampel tertentu dari sebuah populasi yang jumlahnya banyak, dan dari hasil analisis terhadap sampel tertentu dari sebuah populasi yang jumlahnya banyak, dan dari hasil analisis terhadap sampel tersebut digeneralisasikan terhadap populasi. Langkah-langkah dalam analisis ini menggunakan beberapa pengujian data dengan bantuan program aplikasi *Statistical Package for Social Science* (SPSS), sebagai berikut :

### **a. Uji Asumsi Klasik**

Terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan analisis regresi berganda sebagai alat untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel yang diteliti. , karena itu uji asumsi klasik sangat diperlukan sebelum melakukan analisis regresi. Pengujian asumsi klasik yang digunakan terdiri atas :

### 1) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011:160) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, bila asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian statistic.

Untuk menguji normalitas data, penelitian ini menggunakan analisis grafik. Pengujian normalitas melalui analisis grafik adalah dengan cara menganalisis grafik normal *probability plot*. Data dapat dikatakan normal jika data atau titik-titik tersebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal.

### 2) Uji multikolinieritas

Menurut Ghozali (2011:105) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a) Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.

- b) Menganalisis matrik kolerasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90).
- c) Suatu model regresi yang bebas dari Multikolonieritas jika mempunyai nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) di sekitar angka  $< 10$  dan mempunyai angka Toleransi  $> 0,10$ .

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2011:139) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heterosdastisitas. Dasar analisi untuk melihat ada tidaknya pola tertentu dalam grafik dimana sumbu X dan Y telah diproduksi, dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a) Jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur seperti gelombang, melebar, kemudian menyempit, maka terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika titik-titik ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk melakukan prediksi, bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen



dinaikan atau diturunkan nilainya (Sugiyono, 2011:275). Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependen (Y) yaitu kepatuhan dan variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) yaitu implementasi e-Faktur yang terdiri atas kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara variabel bebas secara serentak terhadap variabel terkait dan dinyatakan dengan rumus, sebagai berikut: (Sugiyono, 2011:275)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan :

Y = kepatuhan wajib pajak

a = konstanta

$X_1$  = Kegunaan sistem (*usefulness*)

$X_2$  = Kemudahan penggunaan (*ease of use*)

$X_3$  = Kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*)

$X_4$  = Pengaruh social (*social influence*)

$b_1, b_2, b_3, b_4$  = koefisien regresi berganda

### c. Uji Hipotesis

#### 1) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi pada intinya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menerangkan variasi dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (cross section) relative rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali, 2011:87). Rumus koefisien determinasi dapat ditunjukkan sebagai berikut :

$$R^2 = \text{Adjusted R-Square} \times 100\%$$

Semakin mendekati 1 maka variabel bebas hampir memberikan semua informasi untuk memprediksi variabel terikat atau merupakan indikator yang menunjukkan semakin kuatnya kemampuan menjelaskan perubahan variabel bebas terhadap variabel terkait.

## 2) Uji F (Uji Simultan)

Menurut Ghozali (2011) uji statistic F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel dependen yang terdiri atas kegunaan sistem (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), pengaruh social (*social influence*) terhadap kepatuhan wajib pajak yang merupakan variabel dependen. Hipotesis 1 akan diuji dengan menggunakan uji F (F-test) perumusan hipotesisnya, sebagai berikut :

a)  $H_0 : b_1 - b_2 - b_3 = 0$

Tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan kegunaan sistem (*usefulness*) (X1), kemudahan penggunaan (*ease of use*) (X2), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (X3), dan pengaruh social (*social influence*) (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya (Y).

b)  $H_1 : b_1 - b_2 - b_3 \neq 0$

Terdapat pengaruh signifikan secara simultan kegunaan sistem (*usefulness*) (X1), kemudahan penggunaan (*ease of use*) (X2), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (X3), dan pengaruh social (*social influence*) (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya (Y).

Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikansi F yang dibandingkan dengan batas signifikasnsi yang ditetapkan yaitu sebesar 0,05. Jika nilai probabilitas signifikansi  $< 0.05$  maka secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Selain menggunakan cara tersebut dapat dilakukan dengan membandingkan besarnya nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

### 3) Uji t (Uji Parsial)

Menurut Ghozali (2011:84) uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yang terdiri atas kegunaan sistem (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), pengaruh social (*social influence*) terhadap kepatuhan wajib pajak yang merupakan variabel dependen. Hipotesis 2 akan diuji dengan menggunakan uji t perumusan hipotesisnya, sebagai berikut :

a)  $H_0 : b_1 - b_2 - b_3 = 0$

Tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial kegunaan sistem (*usefulness*) (X1), kemudahan penggunaan (*ease of use*) (X2), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (X3), dan pengaruh social (*social influence*) (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya (Y).

b)  $H_1 : b_1 - b_2 - b_3 \neq 0$

Terdapat pengaruh signifikan secara parsial kegunaan sistem (*usefulness*) (X1), kemudahan penggunaan (*ease of use*) (X2), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (X3), dan pengaruh social (*social influence*) (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya (Y).

Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikansi (Sig.) t yang dibandingkan dengan batas signifikansi yang ditetapkan yaitu sebesar 0,05. Jika nilai probabilitas signifikansi  $< 0,05$  maka secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Selain menggunakan cara tersebut pengujian dapat dilakukan dengan cara membandingkan besarnya nilai t hitung dengan t tabel apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Deskripsi tentang KPP Madya Malang**

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang terletak di kompleks Araya Business Center Kavling 1, Jalan Panji Suroso Malang. Dibangun di atas lahan seluas 3000 m<sup>2</sup> dengan desain minimalis modern, KPP Madya Malang dirancang berbeda dengan bangunan instansi pemerintah pada umumnya. Desain yang luwes, ramah dan lengkap dengan berbagai fasilitas penunjang diharapkan mampu memberikan suasana yang bersahabat bagi para Wajib Pajak. Berdiri sejak tahun 2007, KPP Madya Malang merupakan salah satu perwujudan dari proses modernisasi Direktorat Jenderal Pajak.

KPP Madya Malang menerapkan sistem administrasi modern yang diantaranya adalah pada struktur organisasi dan pelayanan. Struktur organisasi yang baru disusun sedemikian rupa berdasarkan fungsinya, sehingga memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan Peraturan menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006, ditetapkan Saat Mulai Operasi (SMO) dari KPP Madya Malang mulai tanggal 9 April 2007.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006, KPP Madya Malang mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai,

Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung lainnya dalam wilayah wewenangya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wilayah kerja KPP Madya Malang adalah seluas wilayah kerja Kanwil DJP Jawa Timur III yang meliputi 11 Daerah Tingkat II, KPP Madya Malang mengadministrasikan Wajib Pajak Badan Tertentu yang berdomisi di seluruh wilayah kerja Kanwil DJP Jawa Timur III. Wilayah kerja ini meliputi bagian tengah, timur, dan selatan dari Provinsi Jawa Timur yang mencakup 14 Kota/Kabupaten.

Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Daerah yang menjadi wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang antara lain adalah Malang, Banyuwangi, Batu, Singosari, Kepanjen, Blitar, Jember, Kediri, Pasuruan, Probolinggo, Situbondo, dan Tulungagung. KPP Madya Malang merupakan kantor pelayanan pajak yang mengelola Wajib Pajak besar jenis badan dalam skala regional (lingkup Kantor Wilayah) dan juga terbatas jumlahnya.

## **2. Visi dan Misi KPP Madya Malang**

### **a. Visi**

Menjadi Kantor Pelayanan Pajak terbaik, yang menggunakan sistem administrasi modern yang efektif, efisien, dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

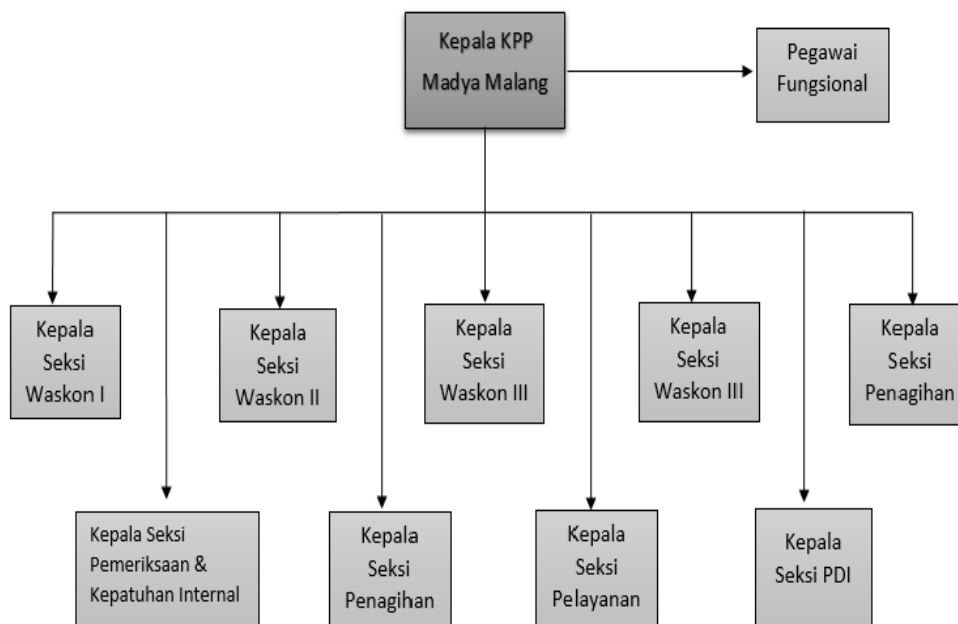
b. Misi

Dapat melayani masyarakat dalam bidang perpajakan yang excellent dan adil dan mampu turut serta mewujudkan kemandirian pembiayaan negara sesuai dengan potensi yang ada.

### 3. Struktur Organisasi KPP Madya Malang

Struktur organisasi di KPP Madya Malang sesuai dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/PMK. 01/2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, sebagai berikut:

**Gambar 8 Bagan Organisasi KPP Madya Malang**



*Sumber: Data primer diolah, 2016*

#### **4. Tugas dan Fungsi KPP Madya Malang**

##### **a. Tugas**

###### **1) Sub Bagian Umum**

Melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.

###### **2) Seksi Pengolahan Data dan Informasi**

Melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT, e-Filling, dan e-Faktur, serta menyiapkan laporan kinerja.

###### **3) Seksi Pelayanan**

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

###### **4) Seksi Penagihan**

Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan katif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.



5) Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

6) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, dan IV

Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan / himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak serta evaluasi hasil banding.

7) Kelompok Jabatan Fungsional

Melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan.

**b. Fungsi**

- 1) Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, dan penyajian informasi perpajakan
- 2) Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
- 3) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya
- 4) Penyuluhan perpajakan

- 5) Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak
- 6) Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak
- 7) Pelaksanaan pemeriksaan pajak
- 8) Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
- 9) Pelaksanaan konsultasi perpajakan
- 10) Pelaksanaan intensifikasi
- 11) Pembetulan ketetapan pajak
- 12) Pelaksanaan administrasi kantor

## **B. Penyajian dan Analisis Data**

### **1. Gambaran Umum Responden**

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di KPP Madya Malang. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti kurang lebih selama 3 hari dengan menyebarkan kuisioner / angket penelitian kepada responden secara langsung. Dari hasil penyebaran kuisioner kepada Wajib Pajak di KPP Madya Malang yang berjumlah 94 responden, maka dapat diperoleh gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin, usia responden, tingkat pendidikan responden, dan jenis usaha responden. Adapun klasifikasi dari responden tersebut adalah sebagai berikut:

#### **a. Klasifikasi Usia Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden**

Karakteristik responden berdasarkan usia dan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 7 Klasifikasi Usia Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden**

Usia	Jenis kelamin				Jumlah	
	Laki-Laki		Wanita			
	f	%	f	%	f	%
21-30 tahun	15	16,0%	17	18,1%	32	34,0%
31-40 tahun	22	23,4%	17	18,1%	39	41,5%
41-50 tahun	9	9,6%	4	4,3%	13	13,8%
> 50 tahun	8	8,5%	2	2,1%	10	10,6%
Jumlah	54	57,4%	40	42,6%	94	100%

*Sumber: Data primer diolah, 2016*

Berdasarkan pada tabel 7 klasifikasi usia berdasarkan jenis kelamin responden, pada usia 21 sampai dengan 30 tahun dengan jenis kelamin laki laki sebanyak 15 responden atau 16,0% sedangkan responden wanita sebanyak 17 responden atau 18,1%. Pada rentang usia 31 sampai dengan 40 tahun frekuensi responden laki-laki sebanyak 22 responden atau 23,4%, untuk responden wanita sebanyak 17 responden atau 18,1%. Pada rentang usia 41 sampai dengan 50 tahun frekuensi responden laki-laki sebanyak 9 responden atau 9,6%, untuk responden wanita sebanyak 4 responden atau 4,3%. Untuk usia diatas 50 tahun frekuensi responden laki-laki sebanyak 8 responden atau 8,5%, untuk responden wanita sebanyak 2 responden atau 2,1%.

Pada tabel 7 tersebut dapat dilihat bahwa berdasarkan jenis kelamin responden di KPP Pratama Madya yang paling banyak adalah laki-laki sebanyak 54 responden atau 57,4%. Sedangkan untuk klasifikasi usia responden paling banyak adalah pada rentang usia 31 sampai dengan 40 tahun sebanyak 39 responden atau 41,5%. Pada usia tersebut dapat diasumsikan

sebagai usia yang produktif dan berpengalaman dalam bekerja di perusahaan besar.

#### **b. Klasifikasi Tingkat Pendidikan Responden Berdasarkan Jenis Usaha**

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dan jenis usaha dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 8 Klasifikasi Tingkat Pendidikan Responden Berdasarkan Jenis Usaha**

Tingkat Pendidikan	Jenis Usaha								Jumlah	
	Jasa		Dagang		Manufaktur		Lainnya			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
SMA	8	8,5%	4	4,3%	3	3,2%	3	3,2%	18	19,1%
Diploma	3	3,2%	3	3,2%	3	3,2%	1	1,1%	10	10,6%
S1	18	19,1%	9	9,6%	29	30,9%	7	7,4%	63	67,0%
S2	0	0	0	0	1	1,1%	1	1,1%	2	2,1%
S3	1	1,1%	0	0	0	0	0	0	1	1,1%
Jumlah	30	31,9%	16	17,0%	36	38,3%	12	12,8%	94	100%

*Sumber: Data primer diolah, 2016*

Berdasarkan pada tabel 8 frekuensi tingkat pendidikan SMA berdasarkan jenis usaha Jasa adalah sebanyak 8 responden atau 8,5%, berdasarkan jenis usaha Dagang adalah sebanyak 4 responden atau 4,3%, pada jenis usaha Manufaktur sebanyak 3 responden atau 3,2%, sedangkan pada jenis usaha Lainnya sebanyak 3 responden atau 3,2%. Jumlah frekuensi tingkat pendidikan SMA berdasarkan jenis usaha adalah sebanyak 18 orang responden atau 19,1%.

Frekuensi tingkat pendidikan Diploma berdasarkan jenis usaha Jasa adalah sebanyak 3 responden atau 3,2%, berdasarkan jenis usaha Dagang

adalah sebanyak 3 atau 3,2%, pada jenis usaha Manufaktur sebanyak 3 atau 3,2%, sedangkan pada jenis usaha Lainnya sebanyak 1 responden atau 1,1%. Jumlah frekuensi tingkat pendidikan berdasarkan jenis usaha adalah sebanyak 10 responden atau 10,6%.

Frekuensi tingkat pendidikan S1 berdasarkan jenis usaha Jasa adalah sebanyak 18 responden atau 19,1%, berdasarkan jenis usaha Dagang adalah sebanyak 9 responden atau 9,6%, berdasarkan jenis usaha Manufaktur adalah sebanyak 29 responden atau 30,9%, sedangkan berdasarkan jenis usaha Lainnya adalah sebanyak 7 responden atau 7,4%. Jumlah frekuensi tingkat pendidikan S1 berdasarkan jenis usaha responden adalah sebanyak 63 responden atau 67,0%.

Frekuensi tingkat pendidikan S2 berdasarkan jenis usaha Jasa dan dagang adalah 0 responden, berdasarkan jenis usaha Manufaktur adalah sebanyak 1 responden atau 1,1%, berdasarkan jenis usaha Lainnya adalah sebanyak 1 responden atau 1,1%. Jumlah frekuensi tingkat pendidikan S2 berdasarkan jenis usaha responden adalah sebanyak 2 responden atau 2,1%.

Frekuensi tingkat pendidikan S3 berdasarkan jenis usaha Jasa adalah sebanyak 1 atau 1,1%, berdasarkan jenis usaha Dagang, Manufaktur, dan Lainnya adalah 0 responden. Dapat dilihat pada tabel 7 frekuensi tingkat pendidikan responden yang paling banyak adalah tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 63 responden atau 67,0%, sedangkan untuk frekuensi jenis usaha responden yang paling banyak adalah jenis usaha manufaktur yaitu sebanyak

36 responden atau 38,3%. Jadi dapat disimpulkan bahwa wajib pajak di KPP Madya Malang di dominasi oleh perusahaan manufaktur.

## 2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis dan menjelaskan distribusi frekuensi jawaban responden dari hasil penyebaran kuisioner pada 94 Pengusaha Kena Pajak yang memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilai dengan menggunakan aplikasi e-Faktur. Distribusi jawaban dari 94 responden tersebut dapat dideskripsikan pada hasil distribusi frekuensi yang akan dijelaskan, sebagai berikut:

### a. Variabel Kegunaan Sistem ( $X_1$ )

Variabel kegunaan sistem (*usefulness*) memiliki 6 item pertanyaan yang diberikan kepada 94 responden saat mengisi kuisioner. Disetiap pertanyaan akan diberikan 5 pilihan jawaban sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan skor nilai 5 sampai dengan 1.

**Tabel 9 Distribusi Jawaban Variabel Kegunaan Sistem (*usefulness*) ( $X_1$ )**

No	Variabel	SS		S		RR		TS		STS		Mean
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
1	$X_{1.1}$	29	30,9	58	61,7	7	7,4	-	-	-	-	4,23
2	$X_{1.2}$	23	24,5	61	64,9	8	8,5	2	2,1	-	-	4,12
3	$X_{1.3}$	23	24,5	60	63,8	10	10,6	1	1,1	-	-	4,12
4	$X_{1.4}$	19	20,2	64	68,1	10	10,6	1	1,1	-	-	4,07
5	$X_{1.5}$	25	26,6	57	60,7	11	11,7	1	1,1	-	-	4,13
6	$X_{1.6}$	34	36,2	52	55,3	8	8,5	-	-	-	-	4,28
Grand Mean												4,1

Sumber: Data primer diolah, 2016

Keterangan :

- X<sub>1.1</sub> = Menyelesaikan pekerjaan lebih cepat
- X<sub>1.2</sub> = Meningkatkan kinerja pekerjaan
- X<sub>1.3</sub> = Meningkatkan produktivitas pekerjaan
- X<sub>1.4</sub> = Meningkatkan efektivitas pekerjaan
- X<sub>1.5</sub> = Mempermudah pekerjaan
- X<sub>1.6</sub> = Bermanfaat dalam pekerjaan

Berdasarkan pada tabel 9 frekuensi variabel kegunaan sistem dapat diketahui bahwa item X<sub>1.1</sub> yaitu menggunakan *e-Faktur* memungkinkan menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dapat dijelaskan bahwa responden menjawab sangat setuju sebesar 29 orang dengan persentase 30,9%. Responden yang menjawab setuju sebesar 58 orang dengan persentase 61,7%. Posisi yang terakhir responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 7 orang dengan persentase 7,4%. Berdasarkan jawaban responden atas item X<sub>1.1</sub> maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,23. Hal ini menunjukkan sebagian besar wajib sangat setuju bahwa menggunakan *e-Faktur* memungkinkan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih cepat.

Item X<sub>1.2</sub> yaitu menggunakan *e-Faktur* mampu meningkatkan kinerja pekerjaan dapat dijelaskan bahwa responden menjawab sangat setuju sebesar 23 orang dengan persentase 24,5%. Sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 61 orang dengan persentase 64,9%. Responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 10 orang dengan persentase 10,6%. Posisi terakhir ialah responden yang menjawab tidak setuju adalah 1 orang dengan persentase 1,1%. Berdasarkan jawaban responden atas item X<sub>1.2</sub> maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,12. Hal ini menunjukkan sebagian

besar responden setuju bahwa menggunakan e-Faktur dapat meningkatkan produktivitas pekerjaan.

Item  $X_{1.3}$  yaitu menggunakan e-Faktur dapat meningkatkan produktivitas pekerjaan dapat dijelaskan bahwa responden menjawab sangat setuju sebesar 23 orang dengan persentase 24,5%. Sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 60 orang dengan persentase 63,8%. Responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 8 orang dengan persentase 8,5%. Posisi terakhir ialah responden yang menjawab tidak setuju sebesar 2 orang dengan persentase 2,1%. Berdasarkan jawaban responden atas item  $X_{1.3}$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,12. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa menggunakan e-Faktur mampu meningkatkan kinerja pekerjaan.

Item  $X_{1.4}$  yaitu menggunakan e-Faktur dapat meningkatkan efektivitas pekerjaan dapat dijelaskan bahwa responden menjawab sangat setuju sebesar 19 orang dengan persentase 20,2%. Sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 64 orang dengan persentase 68,1%. Responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 10 orang dengan persentase 10,6%. Posisi terakhir ialah responden yang menjawab tidak setuju sebesar 1 orang dengan persentase 1,1%. Berdasarkan jawaban responden atas item  $X_{1.4}$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,07. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa menggunakan e-Faktur mampu meningkatkan efektivitas pekerjaan.



Item  $X_{1.5}$  yaitu menggunakan e-Faktur mempermudah pekerjaan dapat dijelaskan bahwa responden menjawab sangat setuju sebesar 25 orang dengan persentase 26,6%. Sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 57 orang dengan persentase 60,6%. Responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 11 orang dengan persentase 11,7%. Posisi terakhir ialah responden yang menjawab tidak setuju sebesar 1 orang dengan persentase 1,1%. Berdasarkan jawaban responden atas item  $X_{1.5}$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,13. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa menggunakan e-Faktur mempermudah pekerjaan.

Item  $X_{1.6}$  yaitu e-Faktur bermanfaat dalam pekerjaan dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 34 orang dengan persentase 36,2%. Responden menjawab setuju sebesar 52 orang dengan persentase 55,3%. Posisi terakhir ialah responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 8 orang dengan persentase 8,5%. Berdasarkan jawaban responden atas item  $X_{1.6}$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,28. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden sangat setuju bahwa e-Faktur bermanfaat dalam pekerjaan.

Berdasarkan pada tabel 9 dapat dilihat pada hasil *mean* yang paling tinggi adalah jawaban pada item  $X_{1.6}$  yaitu e-Faktur bermanfaat dalam pekerjaan sebesar 4,28. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden percaya bahwa e-Faktur memberikan manfaat yang berguna untuk menyelesaikan pekerjaan wajib pajak. Dari hasil *grand mean* pada tabel 8 dapat dilihat bahwa nilainya adalah sebesar 4,1, nilai tersebut digolongkan bahwa wajib pajak setuju

bahwa sistem e-Faktur berguna atau memberikan manfaat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kegunaan sistem aplikasi e-Faktur digolongkan baik dalam membantu wajib pajak khususnya Pengusaha Kena Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### b. Variabel Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ )

Variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) dalam penelitian ini menggunakan 6 item pertanyaan yang diberikan kepada responden pada saat mengisi kuisioner. Distribusi pertanyaan variabel ini akan menunjukkan jawaban dari responden mengenai kemudahan penggunaan dari sistem *e-Faktur*.

**Tabel 10 Distribusi Jawaban Variabel Kemudahan Penggunaan (*ease of use*) ( $X_2$ )**

No	Variabel	SS		S		RR		TS		STS		Mean
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
1	$X_{2.1}$	12	12,8	66	70,2	13	13,8	3	3,2	-	-	3,93
2	$X_{2.2}$	10	10,6	71	75,5	10	10,6	3	3,2	-	-	3,94
3	$X_{2.3}$	9	9,6	72	76,6	12	12,8	1	1,1	-	-	3,95
4	$X_{2.4}$	14	14,9	60	63,8	13	13,8	7	7,4	-	-	3,86
5	$X_{2.5}$	14	14,9	68	72,3	7	7,4	5	5,3	-	-	3,97
6	$X_{2.6}$	16	17,0	66	70,2	9	9,6	3	3,2	-	-	4,01
<i>Grand Mean</i>												3,9

*Sumber: Data primer diolah, 2016*

Keterangan :

- $X_{2.1}$  = Mudah untuk mempelajari penggunaannya
- $X_{2.2}$  = Mudah mengerjakan apa yang diinginkan penggunaannya
- $X_{2.3}$  = Interaksi dengan sistem jelas dan mudah dimengerti
- $X_{2.4}$  = Lebih fleksibel dalam penggunaannya
- $X_{2.5}$  = Mudah menjadi terampil dalam menggunakan sistem
- $X_{2.6}$  = Mudah untuk digunakan

Berdasarkan tabel 10 frekuensi variabel kemudahan penggunaan dapat dilihat bahwa item  $X_{2.1}$  yaitu mudah untuk mempelajari penggunaan e-Faktur responden yang menjawab sangat setuju adalah sebesar 12 orang dengan persentase 12,8%. Responden yang menjawab setuju bahwa mudah untuk mempelajari penggunaan e-Faktur adalah sebesar 66 orang dengan persentase 70,2%. Responden yang menjawab ragu-ragu adalah sebesar 13 orang dengan persentase 13,8%. Posisi terakhir responden yang menjawab tidak setuju adalah sebesar 3 orang dengan persentase 3,2%. Berdasarkan jawaban responden item  $X_{2.1}$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 3,93. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa mudah untuk mempelajari penggunaan e-Faktur

Item  $X_{2.2}$  yaitu e-Faktur dengan mudah mengerjakan apa yang diinginkan penggunaannya dapat dijelaskan bahwa responden menjawab sangat setuju sebesar 10 orang dengan persentase 10,6%. Sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 71 orang dengan persentase 75,5%. Responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 10 orang dengan persentase 10,6%. Posisi terakhir ialah responden yang menjawab tidak setuju adalah 3 orang dengan persentase 3,2%. Berdasarkan jawaban responden atas item  $X_{2.2}$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 3,94. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa e-Faktur dengan mudah mengerjakan apa yang diinginkan penggunaannya.

Item  $X_{2.3}$  yaitu interaksi dengan e-Faktur jelas dan mudah dimengerti dapat dijelaskan bahwa responden menjawab sangat setuju sebesar 9 orang

dengan persentase 9,6%. Sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 72 orang dengan persentase 76,6%. Responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 12 orang dengan persentase 12,8%. Posisi terakhir ialah responden yang menjawab tidak setuju adalah 1 orang dengan persentase 1,1%. Berdasarkan jawaban responden atas item  $X_{2.3}$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 3,95. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa interaksi dengan e-Faktur jelas dan mudah dimengerti.

Item  $X_{2.4}$  yaitu e-Faktur lebih fleksibel dalam penggunaannya dapat dijelaskan bahwa responden menjawab sangat setuju sebesar 14 orang dengan persentase 14,9%. Responden menjawab setuju sebesar 60 orang dengan persentase 63,8%. Responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 13 orang dengan persentase 13,8%. Posisi terakhir ialah responden yang menjawab tidak setuju adalah 7 orang dengan persentase 7,4%. Berdasarkan jawaban responden atas item  $X_{2.4}$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 3,86. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa e-Faktur lebih fleksibel dalam penggunaannya.

Item  $X_{2.5}$  yaitu mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan e-Faktur dapat dijelaskan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebesar 14 orang dengan persentase 14,9%. Responden menjawab setuju sebesar 68 orang dengan persentase 72,3%. Responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 7 orang dengan persentase 7,4%. Posisi terakhir ialah responden yang menjawab tidak setuju adalah 5 orang dengan persentase 5,3%.

Berdasarkan jawaban responden atas item  $X_{2.5}$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 3,97. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan e-Faktur.

Item  $X_{2.6}$  yaitu e-Faktur mudah untuk digunakan dapat dijelaskan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebesar 16 orang dengan persentase 17,0%. Responden menjawab setuju sebesar 66 orang dengan persentase 70,2%. Responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 9 orang dengan persentase 9,6%. Posisi terakhir ialah responden yang menjawab tidak setuju adalah 3 orang dengan persentase 3,2%. Berdasarkan jawaban responden atas item  $X_{2.6}$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,01. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa e-Faktur mudah untuk digunakan.

Berdasarkan pada tabel 10 dapat dilihat pada hasil *mean* yang paling tinggi adalah jawaban pada item  $X_{2.6}$  yaitu e-Faktur mudah untuk digunakan sebesar 4,01. Hal ini berarti bahwa responden percaya bahwa e-Faktur mudah untuk digunakan. Dari hasil *grand mean* pada tabel 9 dapat dilihat bahwa nilainya adalah sebesar 3,9 nilai tersebut dapat digolongkan bahwa sebagian besar wajib pajak setuju bahwa sistem e-Faktur mudah untuk digunakan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan sistem e-Faktur digolongkan baik bagi dalam menunjang penerapan sistem e-Faktur bagi seluruh Pengusaha Kena Pajak di KPP Madya Malang.

**c. Variabel Kondisi yang Memfasilitasi (X<sub>3</sub>)**

Variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dalam penelitian ini menggunakan 6 indikator pertanyaan yang diberikan kepada responden pada saat mengisi kuisioner. Distribusi pertanyaan variabel ini akan memberikan jawaban dari responden mengenai kondisi yang memfasilitasi dalam penggunaan e-Faktur.

**Tabel 11 Distribusi Jawaban Variabel Kondisi yang Memfasilitasi (Facilitating conditions) (X<sub>3</sub>)**

No	Variabel	SS		S		RR		TS		STS		Mean
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
1	X <sub>3.1</sub>	8	8,5	76	80,9	7	7,4	3	3,2	-	-	3,95
2	X <sub>3.2</sub>	8	8,5	59	62,8	19	20,2	8	8,5	-	-	3,71
3	X <sub>3.3</sub>	5	5,3	49	52,1	28	29,8	12	12,8	-	-	3,50
4	X <sub>3.4</sub>	5	5,3	55	58,5	21	22,3	12	12,8	1	1,1	3,54
5	X <sub>3.5</sub>	7	7,4	45	47,9	22	23,4	18	19,1	2	2,1	3,39
<i>Grand Mean</i>												3,6

*Sumber: Data primer diolah, 2016*

Keterangan :

- X<sub>3.1</sub> = Mudah untuk menemukan peralatan komputer yang tepat ketika akan menggunakan sistem
- X<sub>3.2</sub> = Mudah untuk mendapatkan bantuan ketika mengalami gangguan/ kesulitan menggunakan komputer/ internet ditempat kerja
- X<sub>3.3</sub> = Mudah untuk mendapatkan bantuan ketika mengalami gangguan/ kesulitan menggunakan komputer/ internet ditempat di rumah
- X<sub>3.4</sub> = Mudah menggunakan peralatan apapun dalam mengaplikasikan sistem sesuai dengan cara penggunaannya
- X<sub>3.5</sub> = Mampu menggunakan sistem walaupun tidak ada orang lain yang menunjukkan cara menggunakannya

Berdasarkan tabel 11 frekuensi jawaban variabel kondisi yang memfasilitasi dapat dilihat bahwa item X<sub>3.1</sub> yaitu mudah untuk menemukan peralatan komputer yang tepat ketika akan menggunakan e-faktur responden yang menjawab sangat setuju adalah sebesar 8 orang dengan persentase 8,5%.

Responden yang menjawab setuju adalah sebesar 76 orang dengan persentase 80,9%. Responden yang menjawab ragu-ragu adalah sebesar 7 orang dengan persentase 7,4%. Posisi terakhir responden yang menjawab tidak setuju adalah sebesar 3 orang dengan persentase 3,2%. Berdasarkan jawaban responden item  $X_{3.1}$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 3,95. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa mudah untuk menemukan peralatan komputer yang tepat ketika akan menggunakan e-Faktur.

Item  $X_{3.2}$  yaitu mudah untuk mendapatkan bantuan ketika mengalami gangguan/ kesulitan menggunakan komputer atau internet di tempat kerja dapat dijelaskan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebesar 8 orang dengan persentase 8,5%. Responden yang menjawab setuju adalah sebesar 59 orang dengan persentase 62,8%. Responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 19 orang dengan persentase 20,2%. Posisi terakhir ialah responden yang menjawab tidak setuju adalah 8 orang dengan persentase 8,5%. Berdasarkan jawaban responden atas item  $X_{3.2}$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 3,71. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa mudah untuk mendapat ketika mengalami gangguan/ kesulitan menggunakan komputer atau internet di tempat kerja.

Item  $X_{3.3}$  yaitu mudah untuk mendapatkan bantuan ketika mengalami gangguan/ kesulitan menggunakan komputer atau internet di rumah dapat dijelaskan bahwa responden yang menjawab sangat setuju adalah sebesar 5 orang dengan persentase 5,3%. Responden yang menjawab setuju adalah

sebesar 49 orang dengan persentase 52,1%. Responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 28 orang dengan persentase 29,8%. Posisi terakhir ialah responden yang menjawab tidak setuju adalah 12 orang dengan persentase 12,8%. Berdasarkan jawaban responden atas item  $X_{3,3}$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 3,50. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa mudah untuk mendapat ketika mengalami gangguan/ kesulitan menggunakan komputer atau internet di tempat kerja.

Item  $X_{3,4}$  yaitu mudah menggunakan peralatan apapun dalam mengaplikasikan e-Faktur sesuai dengan cara pengguna dapat dijelaskan bahwa responden yang menjawab sangat setuju adalah sebesar 5 orang dengan persentase 5,3%. Responden yang menjawab setuju adalah sebesar 55 orang dengan persentase 58,5%. Responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 21 orang dengan persentase 22,3%. Responden yang menjawab tidak setuju adalah 12 orang dengan persentase 12,8%. Posisi terakhir responden yang menjawab sangat tidak setuju adalah 1 orang dengan prosentase 1,1%. Berdasarkan jawaban responden atas item  $X_{3,4}$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 3,54. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa mudah menggunakan peralatan apapun dalam mengaplikasikan e-Faktur sesuai dengan cara pengguna.

Item  $X_{3,5}$  yaitu mampu menggunakan aplikasi e-Faktur walaupun tidak ada orang lain yang menunjukkan cara penggunaannya dapat dijelaskan bahwa responden yang menjawab sangat setuju adalah sebesar 7 orang dengan persentase 7,4%. Responden yang menjawab setuju adalah sebesar 45



orang dengan persentase 47,9%. Responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 22 orang dengan persentase 23,4%. Responden yang menjawab tidak setuju adalah 18 orang dengan persentase 19,1%. Posisi terakhir responden yang menjawab sangat tidak setuju adalah 2 orang dengan persentase 2,1%. Berdasarkan jawaban responden atas item  $X_{3.5}$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 3,39. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden ragu-ragu bahwa mampu menggunakan aplikasi e-Faktur walaupun tidak ada orang lain yang menunjukkan cara penggunaannya.

Berdasarkan pada tabel 11 dapat dilihat pada hasil *mean* yang paling tinggi adalah jawaban pada item  $X_{3.1}$  yaitu mudah untuk menemukan peralatan komputer yang tepat ketika akan menggunakan e-faktur sebesar 3,95. Hal ini berarti bahwa responden percaya bahwa mudah untuk menemukan peralatan komputer yang tepat ketika akan menggunakan e-faktur. Dari hasil *grand mean* pada tabel 10 dapat dilihat bahwa nilainya adalah sebesar 3,6 nilai tersebut dapat digolongkan sebagian besar wajib pajak setuju bahwa kondisi yang memfasilitasi e-Faktur telah mendukung penggunaan sistem tersebut, namun kondisi yang memfasilitasi tersebut belum sepenuhnya dalam kondisi baik karena masih banyak responden yang menjawab jawaban ragu-ragu dan tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kondisi yang memfasilitasi sistem e-Faktur dapat digolongkan dalam kondisi yang baik untuk menunjang dari penerapan e-Faktur bagi wajib pajak khususnya Pengusaha Kena Pajak di KPP Madya Malang.

**d. Variabel Pengaruh Sosial (X<sub>4</sub>)**

Variabel pengaruh sosial (social influence) memiliki 4 item pertanyaan yang diberikan kepada responden saat mengisi kuisioner. Disetiap pertanyaan akan diberikan 5 jawaban sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, dengan skor nilai 5 sampai 1.

**Tabel 12 Distribusi Jawaban Variabel Pengaruh Sosial (Social Influence) (X<sub>4</sub>)**

No	Variabel	SS		S		RR		TS		STS		Mean
		<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
1	X <sub>4.1</sub>	21	22,3	56	59,6	14	14,9	3	3,2	-	-	4,01
2	X <sub>4.2</sub>	24	25,5	56	59,6	12	12,8	2	2,1	-	-	4,09
3	X <sub>4.3</sub>	23	26,6	53	56,4	12	12,8	4	4,3	-	-	4,05
4	X <sub>4.4</sub>	26	27,7	47	50,0	19	20,2	2	2,1	-	-	4,03
<i>Grand Mean</i>												4,0

*Sumber: Data primer diolah, 2016*

Keterangan :

- X<sub>4.1</sub> = Orang-orang yang mempengaruhi perilaku menyarankan untuk menggunakan sistem  
 X<sub>4.2</sub> = Orang-orang yang penting menyarankan untuk menggunakan sistem  
 X<sub>4.3</sub> = Senior manajemen dalam perusahaan telah membantu dalam menggunakan sistem  
 X<sub>4.4</sub> = Pada umumnya, perusahaan/ organisasi telah mendukung penggunaan dari sistem

Berdasarkan tabel 12 frekuensi jawaban variabel pengaruh sosial dapat dilihat bahwa item X<sub>4.1</sub> yaitu orang-orang yang mempengaruhi perilaku menyarankan untuk menggunakan aplikasi e-Faktur responden yang menjawab sangat setuju adalah sebesar 21 orang dengan persentase 22,3%. Responden yang menjawab setuju adalah sebesar 56 orang dengan prosentase 59,6%. Responden yang menjawab ragu-ragu adalah sebesar 8 orang dengan persentase 8,5%. Posisi terakhir responden yang menjawab tidak setuju

adalah sebesar 3 orang dengan persentase 3,2%. Berdasarkan jawaban responden dari item X<sub>4.1</sub> maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,01. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa orang-orang yang mempengaruhi perilaku menyarankan untuk menggunakan aplikasi e-Faktur.

Item X<sub>4.2</sub> yaitu orang-orang yang penting menyarankan untuk menggunakan sistem e-Faktur dapat dijelaskan bahwa responden yang menjawab sangat setuju adalah sebesar 24 orang dengan persentase 25,5%. Responden yang menjawab setuju adalah sebesar 56 orang dengan persentase 59,6%. Responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 12 orang dengan persentase 12,8%. Posisi terakhir responden yang menjawab tidak setuju adalah 2 orang dengan persentase 2,1%. Berdasarkan jawaban responden atas item X<sub>4.2</sub> maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,09. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden sangat setuju bahwa orang-orang yang penting menyarankan untuk menggunakan sistem e-Faktur.

Item X<sub>4.3</sub> yaitu senior manajemen dalam perusahaan telah membantu dalam penggunaan e-Faktur dapat dijelaskan bahwa responden yang menjawab sangat setuju adalah sebesar 25 orang dengan persentase 26,6%. Responden yang menjawab setuju adalah sebesar 53 orang dengan persentase 56,4%. Responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 12 orang dengan persentase 12,8%. Posisi terakhir responden yang menjawab tidak setuju adalah sebesar 4 orang dengan persentase 4,3%. Berdasarkan jawaban responden atas item X<sub>4.3</sub> maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut

adalah 4,03. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa senior manajemen dalam perusahaan telah membantu dalam penggunaan e-Faktur.

Item  $X_{4.4}$  yaitu pada umumnya perusahaan/ organisasi telah mendukung penggunaan dari e-Faktur dapat dijelaskan bahwa responden yang menjawab sangat setuju adalah sebesar 26 orang dengan persentase 27,7%. Responden yang menjawab setuju adalah sebesar 47 orang dengan persentase 50,0%. Responden yang menjawab ragu-ragu adalah sebesar 19 orang dengan persentase 20,2%. Posisi terakhir responden yang menjawab tidak setuju adalah sebesar 2 orang dengan persentase 2,1%. Berdasarkan jawaban responden atas item  $X_{4.4}$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,03. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden sangat setuju bahwa pada umumnya perusahaan/ organisasi telah mendukung penggunaan dari e-Faktur.

Berdasarkan pada tabel 12 dapat dilihat pada hasil *mean* yang paling tinggi adalah jawaban pada item  $X_{4.2}$  yaitu orang-orang yang penting menyarankan untuk menggunakan sistem e-Faktur sebesar 4,09. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden percaya bahwa orang lain yang dianggap penting bagi responden menyarankan untuk menggunakan sistem *e-Faktur*. Dari hasil *grand mean* pada tabel 11 dapat dilihat bahwa nilainya adalah sebesar 4,0 nilai tersebut dapat digolongkan sebagian besar wajib pajak sangat setuju bahwa pengaruh sosial dapat mempengaruhi wajib pajak untuk menerapkan aplikasi e-Faktur. Hal ini dapat disimpulkan bahwa

pengaruh sosial dalam penerapan e-Faktur mempunyai kondisi yang baik bagi wajib pajak khususnya Pengusaha Kena Pajak di KPP Madya Malang untuk menggunakan sistem tersebut.

**e. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Variabel kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak pertambahan nilainya dalam penelitian ini menggunakan 7 item pertanyaan yang diberikan kepada responden pada saat mengisi kuisioner. Distribusi pertanyaan variabel ini akan nampak jawaban dari responden mengenai kepatuhan perpajakannya.

**Tabel 13 Distribusi Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

No	Variabel	SS		S		RR		TS		STS		Mean
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Y <sub>1</sub>	20	21,3	69	73,4	5	5,3	-	-	-	-	4,16
2	Y <sub>2</sub>	20	21,3	65	69,1	9	9,6	-	-	-	-	4,12
3	Y <sub>3</sub>	24	25,5	65	69,1	4	4,3	1	1,1	-	-	4,19
4	Y <sub>4</sub>	28	29,8	59	62,8	6	6,4	1	1,1	-	-	4,21
5	Y <sub>5</sub>	22	23,4	64	68,1	6	6,4	2	2,1	-	-	4,13
6	Y <sub>6</sub>	21	22,3	62	66,0	8	8,5	3	3,2	-	-	4,07
7	Y <sub>7</sub>	22	23,4	57	60,6	10	10,6	5	5,3	-	-	4,02
Grand Mean												4,1

*Sumber: Data primer diolah, 2016*

Keterangan :

- Y<sub>1</sub> = Melaporkan usaha untuk dikukuhkan menjadi PKP
- Y<sub>2</sub> = Membuat Faktur Pajak dengan benar
- Y<sub>3</sub> = Menghitung pajak yang terutang dengan jumlah yang benar
- Y<sub>4</sub> = Membayar pajak yang terutang tepat waktu
- Y<sub>5</sub> = Mengisi SPT dengan benar
- Y<sub>6</sub> = Melaporkan SPT tepat waktu
- Y<sub>7</sub> = Tidak mempunyai tunggakan pajak

Berdasarkan tabel 13 tersebut maka dapat dijelaskan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju adalah sebesar 20 orang dengan persentase 21,3%. Sebagian besar responden menjawab setuju adalah sebesar 69 orang dengan persentase 73,4%. Posisi terakhir yang menjawab jawaban ragu-ragu sebesar 5 orang dengan persentase 5,3% atas item pertanyaan  $Y_1$  yaitu responden telah melaporkan usaha untuk dikukuhkan menjadi PKP. Berdasarkan jawaban responden atas item  $Y_1$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,16. Hal ini menunjukkan sebagian besar wajib pajak telah melaporkan usahanya untuk dikukuhkan menjadi PKP.

Frekuensi jawaban pertanyaan dari item  $Y_2$  yaitu membuat faktur pajak dengan benar dapat dijelaskan bahwa responden yang menjawab sangat setuju adalah sebesar 20 orang atau 21,3%. Responden yang menjawab setuju adalah sebesar 65 orang dengan persentase 69,1%. Posisi terakhir responden yang menjawab ragu-ragu adalah sebesar 9 orang dengan persentase 9,6%. Berdasarkan jawaban atas item  $Y_2$  maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,12. Hal ini menunjukkan sebagian besar wajib pajak menyatakan setuju jika membuat faktur pajak dengan benar.

Frekuensi jawaban pertanyaan dari item  $Y_3$  yaitu menghitung pajak yang terutang dengan jumlah yang benar dapat dijelaskan bahwa responden yang menjawab sangat setuju adalah sebesar 24 orang atau 25,5%. Responden yang menjawab setuju adalah sebesar 65 orang dengan persentase 69,1%. Responden yang menjawab ragu-ragu adalah sebesar 4 orang dengan persentase 4,3%. Posisi terakhir responden yang menjawab dengan jawaban

tidak setuju adalah 1 orang dengan persentase 1,1%. Berdasarkan jawaban atas item Y<sub>3</sub> maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,19. Hal ini menunjukkan sebagian besar wajib pajak menyatakan setuju jika menghitung pajak yang terutang dengan jumlah yang benar.

Frekuensi jawaban pertanyaan dari item Y<sub>4</sub> yaitu membayar pajak yang terutang tepat waktu dapat dijelaskan bahwa responden yang menjawab sangat setuju adalah sebesar 28 orang atau 29,8%. Responden yang menjawab setuju adalah sebesar 59 orang dengan persentase 62,8%. Responden yang menjawab ragu-ragu adalah sebesar 6 orang dengan persentase 6,4%. Posisi terakhir responden yang menjawab dengan jawaban tidak setuju adalah 1 orang dengan persentase 1,1%. Berdasarkan jawaban atas item Y<sub>4</sub> maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,21. Hal ini menunjukkan sebagian besar wajib pajak menyatakan setuju jika membayar pajak yang terutang tepat waktu.

Frekuensi jawaban pertanyaan dari item Y<sub>5</sub> yaitu mengisi SPT Masa PPN dengan benar dapat dijelaskan bahwa responden yang menjawab sangat setuju adalah sebesar 22 orang atau 23,4%. Responden yang menjawab setuju adalah sebesar 64 orang dengan persentase 68,1%. Responden yang menjawab ragu-ragu adalah sebesar 6 orang dengan persentase 6,4%. Posisi terakhir responden yang menjawab dengan jawaban tidak setuju adalah 2 orang dengan persentase 2,1%. Berdasarkan jawaban atas item Y<sub>5</sub> maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,13. Hal ini

menunjukkan sebagian besar wajib pajak menyatakan setuju jika mengisi SPT Masa PPN dengan benar.

Frekuensi jawaban pertanyaan dari item Y<sub>6</sub> yaitu melaporkan SPT Masa PPN tepat waktu dapat dijelaskan bahwa responden yang menjawab sangat setuju adalah sebesar 21 orang atau 22,3%. Responden yang menjawab setuju adalah sebesar 62 orang dengan persentase 66,0%. Responden yang menjawab ragu-ragu adalah sebesar 8 orang dengan persentase 8,5%. Posisi terakhir responden yang menjawab dengan jawaban tidak setuju adalah 3 orang dengan persentase 3,2%. Berdasarkan jawaban atas item Y<sub>6</sub> maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,07. Hal ini menunjukkan sebagian besar wajib pajak menyatakan setuju jika melaporkan SPT Masa PPN tepat waktu.

Frekuensi jawaban pertanyaan dari item Y<sub>7</sub> yaitu tidak mempunyai tunggakan pajak dapat dijelaskan bahwa responden yang menjawab sangat setuju adalah sebesar 22 orang atau 23,4%. Responden yang menjawab setuju adalah sebesar 57 orang dengan persentase 60,6%. Responden yang menjawab ragu-ragu adalah sebesar 10 orang dengan persentase 10,6%. Posisi terakhir responden yang menjawab dengan jawaban tidak setuju adalah 5 orang dengan persentase 5,3%. Berdasarkan jawaban atas item Y<sub>7</sub> maka jumlah rata-rata (mean) dari jawaban tersebut adalah 4,02. Hal ini menunjukkan sebagian besar wajib pajak menyatakan setuju jika tidak mempunyai tunggakan pajak.



Berdasarkan pada tabel 13 dapat dilihat pada hasil *mean* yang paling tinggi adalah jawaban pada item Y<sub>4</sub> yaitu membayar pajak yang terutang tepat waktu sebesar 4,21. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden percaya bahwa wajib pajak telah membayar pajak yang terutang dengan tepat waktu. Dari hasil *grand mean* pada tabel 12 dapat dilihat bahwa nilainya adalah sebesar 4,1 nilai tersebut dapat digolongkan sebagian besar wajib pajak setuju bahwa telah memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Malang dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya dapat digolongkan baik.

### 3. Uji Asumsi Klasik

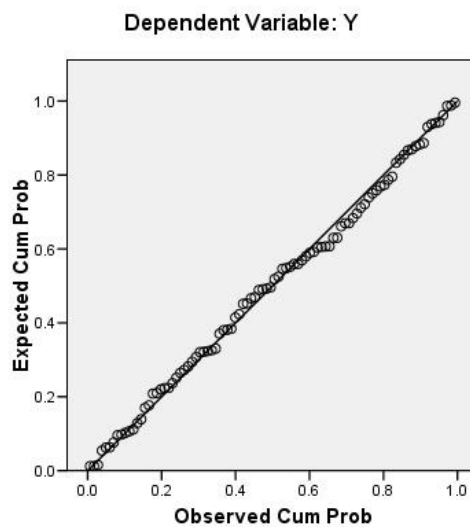
Uji asumsi klasik digunakan sebagai awal syarat untuk mengetahui data yang diperoleh dari pembagian kuisioner kepada responden tersebut tidak mengalami penyimpangan atau bias. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan tingkat  $\alpha$  sebesar 5%. Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Autokorelasi.

#### a. Hasil Uji Normalitas

Distribusi normal merupakan distribusi teoritis dari variabel random yang kontinyu. Ghozali (2009:109) mengemukakan bahwa pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Metode yang digunakan adalah dengan melihat *normal probability plot*. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Apabila distribusi data

residual normal, maka titik persebaran data akan mengikuti garis diagonalnya.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Gambar 9 Hasil Uji Normalitas**

Berdasarkan Gambar 9 tersebut, hasil pengujian normalitas menunjukkan bahwa pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal sehingga data terdistribusi normal dan terbebas dari masalah asumsi normalitas.

#### **b. Hasil Uji Multikolinieritas**

Menurut Ghazali (2009:25), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel bebas (independen). Jika terjadi korelasi, maka

dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas adalah dengan menggunakan *tolerance and variance factor* (VIF) yaitu jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

**Tabel 14 Hasil Uji Multikolineritas**

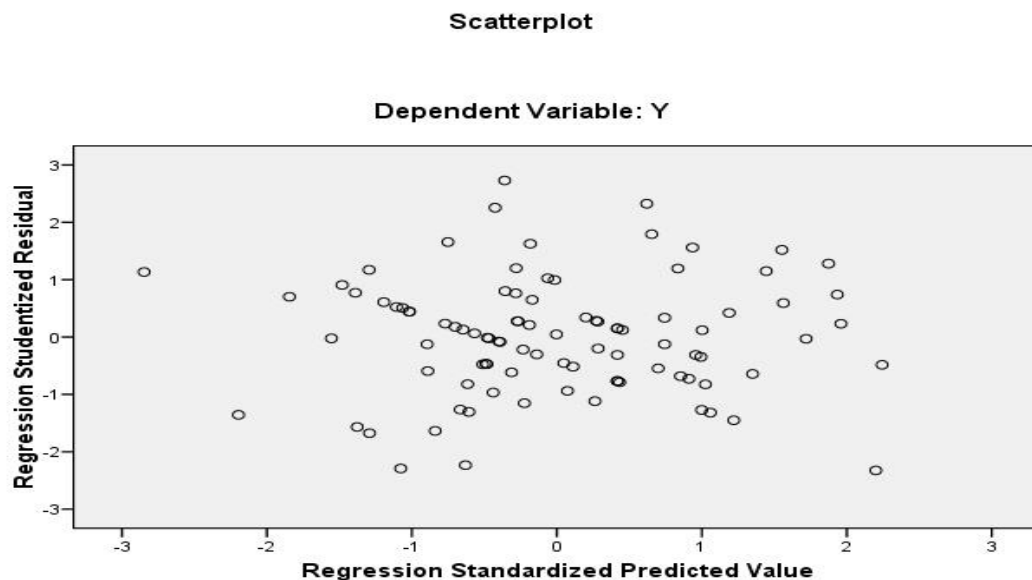
Variabel	<i>Collinierty Statistic</i>		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	VIF	
Kegunaan Sistem ( $X_1$ )	0,867	1.153	Non Multikolinieritas
Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ )	0,787	1.270	Non Multikolinieritas
Kondisi yang Memfasilitasi ( $X_3$ )	0,822	1.217	Non Multikolinieritas
Pengaruh Sosial ( $X_4$ )	0,882	1.134	Non Multikolinieritas

*Sumber: Data primer diolah, 2016*

Berdasarkan tabel 14 diatas, hasil pengujian menunjukkan variabel implementasi kegunaan sistem ( $X_1$ ) menunjukkan nilai *Tollerance* sebesar 0,867 dan nilai VIF sebesar 1.153, variabel implementasi kemudahan penggunaan ( $X_2$ ) menunjukkan nilai *Tolerance* sebesar 0,787 dan nilai VIF sebesar 1.270, variabel kondisi yang memfasilitasi ( $X_3$ ) menunjukkan nilai *Tolerance* sebesar 0,822 dan nilai VIF sebesar 1,217, variabel pengaruh sosial ( $X_4$ ) menunjukkan nilai *Tolerance* sebesar 0,882 dan nilai VIF sebesar 1,134. Keseluruhan variabel menunjukkan nilai *Tolerance* berada di atas 0,10 dan nilai VIF berada dibawah nilai 10,0. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi terbebas dari asumsi multikolinearitas.

### c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi tersebut terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Cara mengetahui ada atau tidak adanya heteroskedastisitas adalah dengan melihat pola pada grafik *scatterplot* dimana jika titik-titik tidak membentuk pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



**Gambar 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan uji heteroskedaitas pada gambar grafik dapat dilihat bahwa titik-titik yang terbentuk pada grafik *scatterplot* menyebar dan mengumpul disekitar angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi ini layak untuk digunakan.

#### 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode analisis linier berganda. Analisis ini digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel bebas yang memiliki dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Metode ini digunakan untuk menganalisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji F dan uji T. Uji F dan uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kegunaan sistem ( $X_1$ ), kemudahan penggunaan ( $X_2$ ), kondisi yang memfasilitasi ( $X_3$ ), dan pengaruh sosial ( $X_4$ ), terhadap variabel kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Berikut ini adalah hasil analisis regresi linier berganda yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 15.0 for Windows.

**Tabel 15 Hasil Analisis Regresi Berganda**

Dependen	Independen	B	Beta	T Hitung	Sig. t	Keterangan
Y	$X_1$	0,598	0,557	6,438	0,000	Signifikan
	$X_2$	0,064	0,060	0,662	0,510	Tidak Signifikan
	$X_3$	0,081	0,075	0,841	0,403	Tidak Signifikan
	$X_4$	0,220	0,195	2,271	0,026	Signifikan
Konstanta		7,448		2,236	0,028	
Nilai R				0,649		
Nilai $R^2$				0,421		
<i>Adjusted R Square</i>				0,395		
F Hitung				16.210		
Signifikan F				0,000		
N				94		

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan pada tabel 15 diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$1) \quad \text{Persamaan regresi } Y = 7,448 + 0,598X_1 + 0,064X_2 + 0,081X_3 + 0,220X_4$$

- 2) Konstanta sebesar 7,448 menyatakan bahwa kegunaan sistem ( $X_1$ ), kemudahan penggunaan ( $X_2$ ), kondisi yang memfasilitas ( $X_3$ ), dan pengaruh sosial ( $X_4$ ) sama dengan nol (0), maka kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) bernilai positif sebesar 7,448.
- 3) Nilai koefisien untuk variabel kegunaan sistem ( $X_1$ ) sebesar 0,598 yang berarti setiap ada kenaikan atau penurunan satu satuan dari variabel kegunaan sistem, maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak pertambahan nilainya akan mengalami kenaikan atau penurunan juga sebesar 0,598 dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dianggap konstan.
- 4) Nilai koefisien untuk variabel kemudahan penggunaan ( $X_2$ ) sebesar 0,064 yang berarti setiap ada kenaikan atau penurunan satu satuan dari variabel kemudahan penggunaan, maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak pertambahan nilainya akan mengalami kenaikan atau penurunan juga sebesar 0,064 dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dianggap konstan.
- 5) Nilai koefisien untuk variabel kondisi yang memfasilitasi ( $X_3$ ) sebesar 0,081 yang berarti setiap ada kenaikan atau penurunan satu satuan dari variabel kondisi yang memfasilitasi, maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak pertambahan nilainya akan mengalami kenaikan atau penurunan juga sebesar 0,081 dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dianggap konstan.

- 6) Nilai koefisien untuk variabel pengaruh sosial ( $X_4$ ) sebesar 0,220 yang berarti setiap ada kenaikan atau penurunan satu satuan dari variabel pengaruh sosial, maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak pertambahan nilainya akan mengalami kenaikan atau penurunan juga sebesar 0,220 dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dianggap konstan.

## 5. Hasil uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menerangkan variasi dependen. Selain itu, koefisien determinasi juga digunakan untuk mengetahui besarnya perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0–1, semakin mendekati 1 maka variabel bebas hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk menunjukkan semakin kuatnya kemampuan menjelaskan perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil analisis menunjukkan nilai R sebesar 0,649 hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat dan positif antara variabel bebas yang terdiri dari kegunaan sistem ( $X_1$ ), kemudahan penggunaan ( $X_2$ ), kondisi yang memfasilitasi ( $X_3$ ), dan pengaruh sosial ( $X_4$ ) secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). Nilai positif menunjukkan bahwa apabila variabel-variabel bebas meningkat maka variabel terikat juga akan meningkat.

**Tabel 16 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.649(a)	.421	.395	2.199

*Sumber: Lampiran*

Berdasarkan tabel 16 diperoleh nilai *Adjusted R square* sebesar 0,395. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan suatu variabel dalam menerapkan variabel bebas dalam hal ini adalah Kegunaan Sistem ( $X_1$ ), Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ), Kondisi yang Memfasilitasi ( $X_3$ ) dan Pengaruh Sosial ( $X_4$ ) secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat berupa Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) sebesar 39,5% sedangkan sisanya sebesar 60,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## **6. Hasil Uji Hipotesis**

Model persamaan regresi yang telah diperoleh, terlebih dahulu dilakukan pengujian baik pengujian secara simultan (Uji F) maupun pengujian secara parsial (Uji t). Pengujian tersebut digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Adapun penjelasan dari pengujian secara simultan (Uji F) dan pengujian secara parsial (Uji t), sebagai berikut:

### **a. Uji Simultan (Uji F)**

Menurut Ghozali (2011) uji statistic F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimaksukan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel dependen yang terdiri atas



kegunaan sistem (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), pengaruh social (*social influence*) terhadap kepatuhan wajib pajak yang merupakan variabel dependen. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian koefisien model regresi secara simultan adalah sebagai berikut:

$H_0 = 0$  tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan variabel bebas kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak.

$H_1 \neq 0$  terdapat pengaruh signifikan secara simultan variabel bebas kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak.

Pengujian simultan dilakukan dengan membandingkan besarnya nilai  $F$  hitung dengan  $F$  tabel. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Sebaliknya apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Selain menggunakan metode tersebut, pengujian juga dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi. Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  diterima.

**Tabel 17 Hasil Uji secara Simultan**

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	313.634	4	78.409	16.210	.000(a)
Residual	430.504	89	4.837		
Total	744.138	93			

Sumber: Lampiran

Berdasarkan tabel 17 tersebut diperoleh bahwa  $F_{hitung}$  sebesar  $16.210 > F_{tabel}$  sebesar  $2,47$  ( $df_1 = 89, df_2 = 4$ ) dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti sesuai dengan syarat yang ditentukan agar variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan ini  $H_1$  dapat diterima yang menyatakan bahwa Kegunaan Sistem ( $X_1$ ) Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ) Kondisi yang Memfasilitasi ( $X_3$ ) dan Pengaruh Sosial ( $X_4$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ).

#### **b. Uji Parsial (Uji t)**

Menurut Ghozali (2011:84) uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yang terdiri atas kegunaan sistem (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), pengaruh social (*social influence*) terhadap kepatuhan wajib pajak yang merupakan variabel dependen. Rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

$H_0 = 0$  tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh social terhadap kepatuhan wajib pajak

$H_1 \neq 0$  terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh social terhadap kepatuhan wajib pajak

**Tabel 18 Hasil Uji secara Parsial**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.448	3.331		2.236	.028		
x1	.598	.093	.557	6.438	.000	.867	1.153
x2	.064	.096	.060	.662	.510	.787	1.270
x3	.081	.096	.075	.841	.403	.822	1.217
x4	.220	.097	.195	2.271	.026	.882	1.134

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Lampiran

Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikansi (Sig.) t yang dibandingkan dengan batas signifikansi yang ditetapkan yaitu sebesar 0,05. Jika nilai probabilitas signifikansi  $< 0,05$  maka secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai probabilitas signifikansi  $> 0,05$  maka secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Selain menggunakan cara tersebut pengujian dapat dilakukan dengan cara membandingkan besarnya nilai  $t_{hitung}$  dengan t tabel apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Nilai  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 dan  $df = 89$  adalah sebesar 1,986.

#### 1) Variabel Kegunaan Sistem ( $X_1$ )

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa pada variabel kegunaan sistem ( $X_1$ ) diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan

bahwa nilai probabilitas lebih kecil dari derajat kepercayaan ( $0,000 < 0,05$ ). Besarnya  $t$  hitung variabel  $X_1$  terhadap  $Y$  adalah sebesar 6,438 hal tersebut berarti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,438 > 1,986$ ). Hasil tersebut menyatakan bahwa kegunaan sistem secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga  $H_0$  ditolak.

## 2) Variabel Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ )

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa pada variabel kemudahan penggunaan ( $X_2$ ) diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar 0,510. Hal ini menunjukkan bahwa nilai probabilitas lebih besar dari derajat kepercayaan ( $0,510 > 0,05$ ). Besarnya  $t$  hitung variabel  $X_2$  terhadap  $Y$  adalah sebesar 0,662 hal tersebut berarti bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,662 < 1,986$ ). Hasil tersebut menyatakan bahwa kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga  $H_0$  diterima.

## 3) Variabel Kondisi yang Memfasilitasi ( $X_3$ )

Berdasarkan tabel dapat dilihat variabel kondisi yang memfasilitasi ( $X_3$ ) diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar 0,403. Hal ini menunjukkan bahwa nilai probabilitas lebih besar dari derajat kepercayaan ( $0,403 > 0,05$ ). Besarnya  $t$  hitung variabel  $X_3$  terhadap  $Y$  adalah 0,841 hal tersebut berarti bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,841 < 1,986$ ). Hasil tersebut menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga  $H_0$  diterima.

#### 4) Variabel Pengaruh Sosial ( $X_4$ )

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa variabel pengaruh sosial ( $X_4$ ) diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar 0,026. Hal ini menunjukkan bahwa nilai probabilitas lebih kecil dari derajat kepercayaan ( $0,026 < 0,05$ ). Besarnya  $t$  hitung variabel  $X_4$  terhadap  $Y$  adalah sebesar 2,271 hal tersebut berarti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,271 > 1,986$ ). Hasil tersebut menyatakan bahwa pengaruh sosial secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga  $H_0$  ditolak.

#### c. Hasil Uji Dominan

Hasil uji dominan digunakan untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis yaitu variabel kemudahan penggunaan merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Adanya pengaruh paling dominan dari variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dari besarnya nilai Beta atau *standardized coefficient* beta. Nilai Beta atau *standardized coefficient* beta digunakan untuk membandingkan pentingnya peranan masing-masing variabel bebas sebagai variabel yang memberikan pengaruh. Berdasarkan analisis seperti yang tercantum pada Tabel 18 diketahui bahwa variabel kegunaan sistem ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) karena memiliki nilai beta atau *standardized coefficient* beta paling besar yaitu 0,557 daripada nilai beta atau *standardized coefficient* beta variabel lainnya. Hasil

tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini tidak terbukti.

### **C. Pembahasan**

Hasil analisis data berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis linier berganda melalui pengujian menggunakan bantuan SPSS dapat diketahui bahwa variabel kegunaan sistem ( $X_1$ ), kemudahan penggunaan ( $X_2$ ), kondisi yang memfasilitasi ( $X_3$ ), dan pengaruh sosial ( $X_4$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya. Hasil pengujian dari hipotesis akan dijelaskan, sebagai berikut:

#### **1. Pengaruh secara simultan antara variabel kegunaan sistem ( $X_1$ ), kemudahan penggunaan ( $X_2$ ), kondisi yang memfasilitasi ( $X_3$ ), dan pengaruh sosial ( $X_4$ ) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya.**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel kegunaan sistem ( $X_1$ ), kemudahan penggunaan ( $X_2$ ), kondisi yang memfasilitasi ( $X_3$ ), dan pengaruh sosial ( $X_4$ ) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil pengujian Koefisien Determinasi bahwa keempat variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 39,5% yang berarti bahwa variabel kegunaan sistem ( $X_1$ ), kemudahan penggunaan ( $X_2$ ), kondisi yang memfasilitasi ( $X_3$ ), dan pengaruh sosial ( $X_4$ ) mampu menjelaskan tingkat perubahan variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 39,5%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 60,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Untuk melihat hubungan secara simultan dari variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3$ , dan  $X_4$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ) dapat diketahui dengan melihat uji F yaitu jika  $F_{hitung}$  sebesar  $16.210 > F_{tabel}$  sebesar  $2,47$  ( $df_1 = 89$ ,  $df_2 = 4$ ) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jika  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa antara variabel bebas kegunaan sistem ( $X_1$ ), variabel kemudahan sistem ( $X_2$ ), variabel kondisi yang memfasilitasi ( $X_3$ ), dan variabel pengaruh sosial ( $X_4$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) dapat diterima.

Hasil dari analisis deskriptif mendukung dari hasil uji secara statistik bahwa keempat variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Dari analisis deskriptif yang telah dijelaskan dapat dijelaskan nilai rata-rata (*mean*) sebagian besar jawaban responden dari keempat variabel independen adalah antara ragu-ragu sampai dengan sangat setuju atau jawaban antara nilai skor 3 – 5, walaupun masih ada beberapa responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan skor nilai 1-2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif tersebut dapat dikatakan bahwa keempat variabel independen tersebut mempunyai frekuensi jawaban responden yang baik atau tinggi terhadap variabel-variabel tersebut.

Hal ini mendukung dan konsisten dengan penelitian dari Susanto (2011), Aprilia (2012), Sari (2014), Kharisma (2014), Andrian (2014), dan Karmila (2016). Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut membuktikan bahwa penerapan sistem teknologi informasi dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa

penerapan/ implementasi dari sistem teknologi dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga penelitian tentang implementasi e-Faktur terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya dapat diterima. Dilihat dari hasil analisis penelitian tersebut maka menjadi tugas DJP untuk meningkatkan kualitas sistem teknologi informasi yang telah diterapkan agar tujuan dari penerapan e-Faktur dapat tercapai.

**2. Pengaruh secara parsial antara variabel kegunaan sistem (X1), variabel kemudahan penggunaan (X2), variabel kondisi yang memfasilitasi (X3), dan variabel pengaruh sosial (X4) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya.**

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas (X1, X2, X3, dan X4) terhadap variabel terikat (Y), hasil pengujian hipotesisnya akan dijelaskan sebagai berikut :

**a. Variabel Kegunaan Sistem (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Hal ini dapat dibuktikan bahwa  $t$  hitung lebih besar daripada  $t$  tabel ( $6,438 > 1,986$ ) dan juga signifikansi kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga dapat dibuktikan bahwa  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan variabel kegunaan sistem (X1) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil penelitian tersebut didukung dengan analisis deskriptif yang telah dijelaskan sebelumnya, dalam analisis deskriptif dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata (*grand mean*) jawaban responden dari variabel kegunaan sistem adalah diatas 4,1. Nilai rata-rata tersebut dapat



disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa kegunaan sistem e-Faktur mempunyai kegunaan yang baik untuk mendukung kinerja dari wajib pajak.

Hal ini mendukung atau konsistensi dengan penelitian Susanto (2011), Sari (2014), Andrian (2014), dan Karmila (2016) yang dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh signifikan yang positif antara variabel kegunaan sistem (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sareba'Sesa (2015) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi kebermanfaatan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini terjadi karena pada penelitian Sareba'sesa responden yang diteliti belum mengetahui adanya fasilitas yang disediakan oleh DJP. Responden yang tidak mengetahui adanya sistem baru atau responden yang baru menggunakan sistem belum merasakan manfaat dari sistem yang telah disediakan. Davis (1989) mendefinisikan kemanfaatan sistem (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subjek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.

Hasil pada penelitian implementasi *e-Faktur* ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah merasakan manfaat atau kegunaan dari aplikasi *e-Faktur* untuk memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya. Hal ini membuktikan bahwa adanya penerimaan positif bahwa implementasi e-Faktur memberikan manfaat yang berguna bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban PPNnya. Responden percaya apabila penerapan dari

sistem memberikan manfaat dalam pekerjaannya, maka responden akan berniat untuk terus menggunakan sistem tersebut. Responden menyampaikan bahwa dengan adanya e-Faktur lebih dirasakan membantu dibandingkan harus menggunakan metode manual sebelum adanya e-Faktur.

Diterimanya implementasi e-Faktur oleh wajib pajak maka untuk meningkatkan penggunaan e-Faktur dapat dilakukan dengan memberikan kepercayaan kepada wajib pajak sebagai pengguna, bahwa dengan menggunakan aplikasi DJP yang baru diterapkan tanggal 1 Juli 2015 ini dapat memberikan manfaat yang membantu pekerjaan wajib pajak. Penerapan e-Faktur memang diwajibkan untuk Pengusaha Kena Pajak, oleh karena itu dari pihak instansi yaitu KPP Madya Malang harus dapat menyakinkan kepada wajib pajak bahwa kegunaan e-Faktur dapat meningkatkan kinerja dari Wajib Pajak, sehingga sejalan dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

**b. Variabel Kemudahan Penggunaan (X2) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Hal ini dapat dibuktikan bahwa  $t$  hitung lebih kecil daripada  $t$  tabel ( $0,662 > 1,986$ ) dan juga signifikansi lebih dari 0,05 ( $0,510 < 0,05$ ). Sehingga dapat dibuktikan bahwa  $H_0$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan antara variabel kemudahan penggunaan (X2) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil dari analisis deskriptif dapat dijelaskan bahwa responden sebagian besar menjawab setuju bahwa e-Faktur mudah untuk digunakan, walaupun sebagian besar responden menjawab setuju bahwa e-Faktur mudah untuk digunakan hasil dari nilai rata-rata (*grand*

*mean*) dari variabel kemudahan penggunaan adalah 3,9. Dapat disimpulkan walaupun sebagian besar responden menjawab setuju bahwa sistem e-Faktur mudah untuk digunakan, tapi masih banyak responden yang menjawab ragu-ragu dan tidak setuju bahwa e-Faktur mudah digunakan.

Hasil ini membuktikan bahwa tidak mendukung atau tidak konsisten dengan penelitian dari Susanto (2011), Sari (2014), Andrian (2014), dan Karmila (2016) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari analisis penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian-penelitian tersebut karena penerapan e-Faktur masih baru diterapkan pada 1 Juli 2015. Hal ini dapat terjadi dikarenakan pada saat kuisioner disebarkan penerapan e-Faktur masih berjalan selama 7 bulan, wajib pajak masih merasa kesulitan dalam penggunaannya.

Berbeda dengan penelitian Sareba'Sesa (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan pada penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian tersebut menjelaskan hal itu dapat terjadi karena subjek dari pengguna sistem tersebut belum mengetahui adanya fasilitas yang disediakan oleh DJP ini. Responden pada penelitian Sareba'Sesa belum mengetahui manfaat dari sistem *e-filing* tersebut sehingga responden belum mengetahui kemudahan dari sistem tersebut. Seperti halnya dengan penerapan *e-faktur* yang baru berjalan pada tahun 2015, sistem *e-faktur* masih memiliki kendala seperti kesulitan dalam pengoperasiannya. Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*)

sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. Sistem yang semakin mudah dan dapat dipelajari sendiri dapat meningkatkan tingkat kepercayaan wajib pajak bahwa sistem tersebut memberikan manfaat.

Berdasarkan pengakuan dari responden yang merupakan pengguna aplikasi e-Faktur, responden belum terbiasa menggunakan aplikasi yang diciptakan DJP ini dalam menunjang pekerjaannya. Terdapat beberapa responden mengatakan bahwa jika sistem e-Faktur dirasakan agak rumit dalam mengoperasikannya, sehingga menghambat dalam kinerja pekerjaan. Responden yang menggunakan e-Faktur percaya bahwa e-Faktur lebih fleksibel dalam penggunaannya, karena responden dapat menggunakan e-Faktur kapanpun dan dimanapun, namun kesulitan dalam pengoperasiannya membuat wajib pajak kurang berminat untuk menggunakan teknologi informasi tersebut. KPP Madya Malang harus memberikan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi e-Faktur agar wajib pajak lebih memahami penggunaan sistem tersebut. Selain itu KPP Madya Malang agar memberikan bantuan kepada wajib pajak yang masih merasa kesulitan dalam penggunaan e-Faktur, sehingga wajib pajak dapat merasakan kemudahan dari aplikasi *e-faktur* dengan begitu kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.

**c. Variabel Kondisi yang Memfasilitasi (X3) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Hal ini dapat dibuktikan bahwa  $t$  hitung lebih kecil daripada  $t$  tabel ( $0,841 > 1,986$ ) dan juga signifikansi lebih dari 0,05 ( $0,403 < 0,05$ ). Sehingga

dapat dibuktikan bahwa  $H_0$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan antara variabel kondisi yang memfasilitasi (X3) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Berdasarkan analisis deskriptif yang telah dijelaskan sebelumnya dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menjawab ragu-ragu atas variabel kondisi yang memfasilitasi. Nilai rata-rata (*grand mean*) menunjukkan bahwa hasil dari jawaban responden adalah antara 3,6 dapat disimpulkan bahwa kondisi yang memfasilitasi sistem e-Faktur belum cukup baik untuk mendukung penggunaan sistem tersebut. Berarti hasil analisis ini mendukung hasil analisis bahwa variabel kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini membuktikan bahwa penelitian ini tidak mendukung atau tidak konsisten dengan penelitian dari Sari (2014) yang menyatakan bahwa variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Berbeda dengan penelitian dari Susanto (2011) yang menyatakan bahwa control perilaku (Perceived Behavioral Control) tidak berpengaruh terhadap sikap perilaku wajib pajak.

Perbedaan hasil penelitian terdahulu ini dikarenakan responden yang diteliti memiliki kondisi fasilitas yang berbeda-beda. Kondisi yang memfasilitasi adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh, et al : 2003). Hal ini dapat terjadi kepada wajib pajak baru atau

wajib pajak yang baru menerapkan atau menggunakan aplikasi e-Faktur karena sebelumnya menggunakan metode secara manual. Seperti hal hanya dengan penerapan *e-faktur* pada wajib pajak di KPP Madya Malang yang memiliki kondisi fasilitas yang berbeda-beda.

Kondisi yang memfasilitasi ini meliputi faktor objektif dalam lingkungan kerja wajib pajak dalam melakukan pekerjaannya. Kondisi fasilitas yang mendukung maka pemanfaatan dari sistem informasi akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Responden menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia telah memadai seperti komputer, internet, dan ahli IT. Tetapi masih ada beberapa responden yang menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi sistem *e-faktur* belum cukup baik dalam menunjang penerapan *e-faktur*. Dikarenakan aplikasi e-Faktur yang baru diterapkan, wajib pajak masih merasa belum nyaman menggunakan e-Faktur walaupun tersediannya fasilitas yang mendukung. Fasilitas-fasilitas yang mendukung dalam pemanfaatan aplikasi e-Faktur harus terus ditingkatkan oleh perusahaan dan KPP Madya Malang, agar wajib pajak memiliki kemampuan yang mahir dalam pengoperasian sistem e-Faktur sehingga tujuan DJP menerapkan sistem e-Faktur ini dapat tercapai yaitu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

**d. Variabel Pengaruh Sosial (X4) berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Hal ini dapat dibuktikan bahwa  $t$  hitung lebih besar daripada  $t$  tabel ( $2,271 > 1,986$ ) dan juga signifikansi kurang dari 0,05 ( $0,026 < 0,05$ ). Sehingga dapat dibuktikan bahwa  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh

positif yang signifikan variabel Pengaruh Sosial (X4) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Sedangkan berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dijelaskan sebelumnya dapat dilihat bahwa sebagian responden menjawab setuju bahwa variabel pengaruh sosial mempengaruhi responden untuk menerapkan aplikasi e-Faktur, hal ini dapat dilihat pada hasil nilai rata-rata (*grand mean*) variabel pengaruh sosial yaitu diatas nilai skor 4,0 yang berarti bahwa variabel pengaruh sosial mempengaruhi yang baik bagi responden untuk menerapkan sistem aplikasi e-Faktur.

Hal ini membuktikan bahwa penelitian ini mendukung atau konsisten dengan penelitian Susanto (2011) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan atau pengaruh positif antara norma subyektif dengan niat perilaku untuk menggunakan sistem. Penelitian dari Venkatesh et al, (2003) pengaruh sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar setuju bahwa responden menerapkan e-Faktur karena adanya pengaruh dari orang lain. Pengaruh orang lain juga memegang peranan yang penting dalam mempengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan sistem e-Faktur. Meskipun penerapan e-Faktur wajib untuk Pengusaha Kena Pajak, wajib pajak membutuhkan pengaruh dari orang lain untuk memberikan keyakinan bahwa dengan menggunakan e-Faktur dapat membantu menyelesaikan pekerjaan. Pihak fiskus yaitu dari KPP Madya Malang harus memberikan bantuan dan dukungan dalam penerapan sistem e-Faktur, selain dari pihak

fiskus dari pihak perusahaan juga harus memberikan dukungan dalam penerapan sistem e-Faktur. Wajib pajak percaya bahwa e-Faktur berguna untuk meningkatkan pekerjaan dan mempunyai niatan untuk selalu menggunakan sistem e-Faktur.

3. Variabel yang paling dominan diantara variabel-variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat adalah variabel Kegunaan Sistem. Hal ini terbukti dari hasil analisis regresi linier berganda nilai *Standardized Koefisien Beta* yang dimiliki oleh variabel kegunaan sistem paling tinggi dibandingkan dengan variabel bebas lainnya. Berikut adalah penjelasan yang membuktikan bahwa variabel kegunaan sistem merupakan variabel paling dominan :

**Tabel 19 Hasil Analisis Uji Variabel Dominan**

No	Variabel	<i>Standardized Coefficients Beta</i>
1.	Kegunaan Sistem (X1)	0,557
2.	Kemudahan Penggunaan (X2)	0,060
3.	Kondisi yang Memfasilitasi (X3)	0,075
4.	Pengaruh Sosial (X4)	0,195

*Sumber : Data primer diolah, 2016*

Pada tabel 19 dapat dilihat bahwa tidak mendukung penelitian dari Sari (2014) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan paling dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2014) adalah atas penerapan aplikasi e-SPT, sedangkan penelitian ini atas diterapkannya aplikasi e-Faktur. Hal ini membuktikan bahwa masing-masing aplikasi yang diciptakan oleh DJP mempunyai manfaat dan kemudahan penggunaan yang berbeda-beda.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial atas penerapan aplikasi *e-Faktur* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian dari analisis deskriptif kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, pengaruh sosial, dan kepatuhan wajib pajak dapat digolongkan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis mengenai implementasi *e-Faktur* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pada pengujian secara simultan yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial secara bersama-sama ditingkatkan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Pada hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kegunaan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya responden percaya bahwa kegunaan sistem dari *e-Faktur* dapat membantu dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya. Hasil pengujian secara parsial yang telah dilakukan diketahui bahwa kemudahan penggunaan

berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya kemudahan penggunaan dari sistem *e-Faktur* tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini terjadi karena penggunaan *e-Faktur* belum dirasakan mudah oleh wajib pajak, responden percaya apabila kemudahan penggunaan *e-Faktur* ditingkatkan maka dapat meningkatkan kinerja. Hasil pengujian secara parsial yang telah dilakukan diketahui bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh tidak signifikan, artinya kondisi yang memfasilitasi sistem *e-Faktur* tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Responden percaya bahwa apabila kondisi yang memfasilitasi mendukung terhadap penerapan sistem *e-Faktur*, maka dapat meningkatkan penggunaan sistem tersebut. Hasil pengujian secara parsial yang telah dilakukan diketahui pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya pengaruh sosial untuk menggunakan *e-Faktur* dapat mempengaruhi wajib pajak untuk menggunakan sistem tersebut. Apabila semakin tinggi tingkat pengaruh sosial maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

3. Berdasarkan analisis linier berganda menggunakan bantuan aplikasi SPSS hasil dari *standardized coefficients beta*, variabel kegunaan sistem memiliki nilai *standardized coefficients beta* yang paling tinggi, maka dapat disimpulkan variabel yang paling dominan diantara keempat variabel bebas dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya adalah variabel kegunaan sistem.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Disarankan untuk melaksanakan sosialisasi tentang penerapan e-Faktur lebih intensif lagi. Sosialisasi dapat dilakukan dengan memberikan penyuluhan tentang tata cara pengoperasian dari *e-Faktur*, membuat buku pedoman tata cara penggunaan *e-Faktur*, membuat video tentang tutorial penggunaan *e-Faktur*.
2. Diharapkan untuk melakukan peningkatan terhadap kualitas kinerja pegawai wajib pajak yang cepat, tanggap, dan kompeten dalam mendukung kesuksesan penerapan aplikasi e-Faktur, sehingga apabila terjadi kesulitan atau permasalahan di lapangan maka dapat segera ditangani oleh pegawai pajak.
3. Disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap penerapan aplikasi e-Faktur karena masih banyak kendala dan kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak. Meningkatkan kualitas sistem *e-Faktur* dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang mendukung penggunaan dari sistem tersebut.
4. DJP sebaiknya meninjau kondisi sarana dan prasarana penunjang dari penggunaan aplikasi *e-Faktur* diberbagai wilayah Indonesia, sebagai persiapan untuk penerapan aplikasi e-Faktur di seluruh wilayah Indonesia.
5. Wajib pajak sebaiknya harus lebih memahami dan mengerti tentang pemberlakuan setiap peraturan perpajakan. Sehingga tidak ada lagi kesalahan

pahaman antara pemahaman dari wajib pajak dan pegawai pajak tentang peraturan perpajakan.

6. Wajib pajak diharapkan untuk dapat hadir dalam sosialisasi-sosialisasi yang diberikan oleh kantor pajak agar wajib pajak mendapatkan pengetahuan baru tentang perpajakan sehingga wajib pajak lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.
7. Wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan kepada sistem administrasi perpajakan bahwa dengan adanya kemajuan teknologi informasi dapat memudahkan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.
8. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi para peneliti selanjutnya dan mengembangkan penelitian tentang pengaruh implementasi e-Faktur terhadap kepatuhan.
9. Diharapkan pada penelitian yang selanjutnya untuk mengembangkan variabel-variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini untuk diukur dan di analisis untuk menemukan koefisien determinasi yang lebih tinggi.
10. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian setelah beberapa lama e-Faktur diterapkan, karena penelitian ini dilakukan setelah 7 bulan aplikasi e-Faktur diterapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. and Fishbein, M. 1980. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs. NJ. PrenticeHall.
- Andrian, Agus. 2014. *Analisis Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Sikap Penggunaan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan Billing System*. Universitas Brawijaya. Malang : Skripsi
- Andriani, P.J.A. 2012. *Pengertian Perpajakan*. Dalam Waluyo. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Anonim. “e-Faktur Peraturan PER-16/PJ/2014”, diakses pada 5 Desember 2015 dari <http://www.online-pajak.com/id/berita-dan-tips/e-faktur-peraturan-per-16-pj-2014>
- Anonim. “Pembenahan Sistem Administrasi PPN”, diakses pada tanggal 25 November 2015 dari <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/berita-pajak/12542-progress-report-pembenahan-sistem-administrasi-ppn/>
- Anonim. “Penerimaan Pajak Dalam Negeri”, diakses pada tanggal 25 November 2015 dari <http://www.bps.go.id/>
- Anonim. “Wajib Pajak Patuh”, diakses pada tanggal 30 November 2015 dari [http://www.pajak.net/info/wajib\\_pajak\\_patuh.html](http://www.pajak.net/info/wajib_pajak_patuh.html)
- Anonim. diakses pada tanggal 2 Desember 2015 dari <http://wings.buffalo.edu/mgmt/courses/mgtsand/success/davis.html>.
- Anonim.”Modernisasi Sistem Administrasi”, diakses pada tanggal 28 November 2015 dari <http://azizkusumaaji.blogspot.co.id/2013/01/modernisasi-sistem-administrasi.html>
- Aprilia, Ria. 2012. *Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang)*. Universitas Brawijaya, Malang : Jurnal yang dipublikasikan.
- Burhan, Bungin. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media
- Cooper, D.R. dan P.S. Schindler. 2006. *Business Research Methods Edisi ke-9*. McGraw-Hill Internasional Edition.

- Davis, F.D. 1989, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology*, MIS Quarterly, Vol.13 No.3, pp.319-339.
- Devano, S. dan Rahayu, S.K. 2006. *Perpajakan Kosep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 3. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19, Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grindle, M.S. 2005. Keberhasilan Implementasi dalam Subarsono, A.G. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Haag, S. and Keen P. 1996. *Information Technology, tomorrow's Advantage today*. McGraw-Hill.
- Hamongan S. dan Mukhlis I. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dan Pembangunan Ekonomi*. Jakarta : Raih Asa Sukses.
- Handayani, Rini. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi*. Simposium Nasional Akuntansi X, Makassar : Jurnal
- Hartono, Jogyianto. 2008. *Sistem Informasi Keperilakuan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Ilyas, Wirawan. 2007. *Hukum Pajak Material 2 : Seri Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah*. Jakarta : Salemba Empat.
- Karmila. 2016. *Pengaruh TAM Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Penggunaan E-Filling Sebagai Variabel Intervening Pada KPP Pratama Sukoharjo*. Universitas Muhammadiyah, Surakarta : Jurnal.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : Kep - 136 /PJ/2014 Tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak Yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 235/KMK.03/2003 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak

- Kharisma, Nani. 2014. *Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi e-SPT Masa PPN Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Brawijaya, Malang : Skripsi.
- Manurung, Romulus. 2002. *Analisa Dampak Kajian Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000 terhadap Penerimaan PPN Sektor Pertanian*. Kajian Ekonomi dan Keuangan, Volume 6 Nomor 4, Desember 2002: 71-85.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan, Edisi Revisi 2011*. Jakarta : Penerbit Andi.
- Mata news. 2010. "Faktur pajak fiktif rugikan Negara Rp. 607 miliar", diakses pada tanggal 28 November 2015 dari <http://matanews.com/2010/05/03/faktur-pajak-fiktif-rugikan-negara-rp607-miliar/>
- Moh. Nazir, Ph.D. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Neila. 2008. "Buletin TSM", diakses pada tanggal 30 November 2015 dari [http://neila.staff.ugm.ac.id/wordpress/wp-content/uploads/2008/02/neila\\_buletin-tsm.pdf](http://neila.staff.ugm.ac.id/wordpress/wp-content/uploads/2008/02/neila_buletin-tsm.pdf)
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Granit: Jakarta.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER - 16/PJ/2014 Tentang Tata Cara Pembuatan Dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik.
- Permanawati, Dewi. 2006. *Analisis pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan sistem informasi elektronik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Wajib Pajak Besar Satu*. Universitas Indonesia, Jakarta : Tesis.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rahayu, Sri. 2009. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung*. Jurnal Akuntansi. Vol. 1, No. 2: 119-138
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat
- Sangarimbun, Masri dan Efendi, Sofian. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sareba'Sesa, Eugenia. 2015. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan e-Filling Terhadap Kepatuhan Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Di Kota Surabaya*. Universitas Pelita Harapan, Surabaya : Jurnal.

- Sari, Novi Purnama. 2014. *Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT*. Universitas Brawijaya, Malang : Skripsi
- Sarjono, H dan Julianti, W. 2013. *SPSS vs Lisrel : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta : Salemba Empat
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Method For Bussiness A Skill Building Approach. Third Edition*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business Edisi 4 Buku 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Singarimbun, dan Effendi, 2003. *Metode Penilaian Srvey : Cetakan Kedua*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES
- Sofyan, Taufan Marcus. 2005. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar*. Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, Jakarta : Skripsi Sarjana.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardji, Untung. 2000. *Pajak Pertambahan Nilai*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Susanto, Nugroho A. 2011. “Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem e-Filing Direktorat Jenderal Pajak”. Universitas Indonesia, Jakarta : Tesis.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang perubahan atas undang-undang nomor 8 tahun 1983 tentang pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah.
- Usman, Nurudin. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung: Pustaka Buana.
- Venkatesh, V., Moris, M.G., Davis, G.B., and Davis F.D. 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, Vol.27, No.3, September, pp.425-475.



Waluyo. 2012. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Salemba Empat

Widodo A., dan Widyadnyana P.A. 2015. “E-Faktur : Satu Aplikasi Berbagai Manfaat”, diakses pada tanggal 28 November 2015 dari <http://ortax.org/ortax/?mod=issue&page=show&id=68>

**LAMPIRAN**

## **Kuisisioner Penelitian**

Yth. Bapak/ Ibu/ Sdr Responden  
Wajib Pajak KPP Madya Malang  
Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Implementasi e-Faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Pertambahan Nilainya”. Saya Hajeng Hayu Wandhira mahasiswa Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya, memohon untuk ketersediaan Bapak/ Ibu/ Sdr untuk ikut berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini. Penelitian ini merupakan sebagai syarat untuk kelulusan di jenjang pendidikan Strata 1 (S1).

Bapak/ Ibu/ Sdr boleh memilih jawaban yang telah disediakan sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Sdr. Keberhasilan penelitian ini tidak terlepas dari ketersediaan Bapak/ Ibu/ Sdr untuk menjawab semua pertanyaan atau pernyataan dengan lengkap. Jawaban Bapak/ Ibu/ Sdr tersebut semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiannya.

Atas kesediaan, bantuan, dan perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Hajeng Hayu Wandhira  
Mahasiswa Prodi Perpajakan  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya

### A. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Mohon untuk melengkapi data responden terlebih dahulu.
2. Baca dan pahami dengan seksama pada setiap pertanyaan yang diajukan, kemudian jawab dengan jujur dan sebenarnya sesuai persepsi anda.
3. Berikan tanda (X) atau (√) pada kolom nilai yang tersedia sesuai pilihan yang dikehendaki oleh Bapak/ Ibu/ Sdr.
4. Keterangan :  
SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
RR = Ragu-ragu  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju
5. Pilihlah hanya satu jawaban pada setiap pertanyaan.

### B. Data Responden

1. Nama Responden / Perusahaan (boleh tidak diisi) : .....
2. Jenis Kelamin :           a. Pria   b. Wanita
3. Umur :  
    a. 21 - 30 tahun   c. 41 - 50 tahun  
    b. 31 - 40 tahun   d. > 50 tahun
4. Pendidikan terakhir :  
    a. SMA   d. Pascasarjana (S2)  
    b. Diploma    e. Pascasarjana (S3)  
    c. Sarjana (S1)
5. Jenis Usaha :  
    a. Perusahaan Jasa  
    b. Perusahaan Dagang  
    c. Perusahaan Manufaktur  
    d. Lainnya (sebutkan) .....

### C. Daftar Pertanyaan

#### Konsep Implementasi e-Faktur

No.	Pernyataan	Jawaban				
<b>Kegunaan Sistem (Usefulness)</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Menggunakan e-Faktur memungkinkan saya untuk menyelesaikan pekerjaan lebih cepat					
2.	Menggunakan e-Faktur mampu meningkatkan kinerja pekerjaan saya					
3.	Menggunakan e-Faktur dapat meningkatkan produktivitas pekerjaan saya					
4.	Menggunakan e-Faktur mampu meningkatkan efektifitas pekerjaan saya					
5.	Menggunakan e-Faktur mempermudah pekerjaan saya					
6.	Menggunakan e-Faktur bermanfaat dalam pekerjaan saya					
<b>Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Mudah bagi saya untuk mempelajari penggunaan e-Faktur					
2.	E-Faktur dengan mudah mengerjakan yang saya inginkan					
3.	Interaksi saya dengan e-Faktur adalah jelas dan mudah dipahami					
4.	E-Faktur lebih fleksibel dalam penggunaannya					
5.	Mudah bagi saya untuk menjadi terampil dalam menggunakan e-Faktur					
6.	E-Faktur mudah untuk digunakan					
<b>Kondisi yang Memfasilitasi (Facilitating Conditions)</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Mudah bagi saya menemukan peralatan komputer yang tepat ketika akan menggunakan e-Faktur					
2.	Mudah bagi saya untuk mendapat bantuan ketika mengalami gangguan/kesulitan menggunakan komputer atau internet di tempat kerja					
3.	Mudah bagi saya untuk mendapat bantuan ketika mengalami gangguan/kesulitan menggunakan komputer atau internet di rumah					

4.	Mudah menggunakan peralatan yang manapun untuk menggunakan sistem e-Faktur sesuai cara saya					
5.	Saya mampu menggunakan sistem e-Faktur walaupun tidak ada orang lain yang menunjukkan cara penggunaannya					
<b>Pengaruh Sosial (Social Influence)</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Orang-orang yang mempengaruhi perilaku saya menyarankan untuk menggunakan sistem e-Faktur					
2.	Orang-orang yang penting bagi saya menyarankan untuk menggunakan sistem e-Faktur					
3.	Senior manajemen dalam bisnis ini telah membantu dalam penggunaan e-Faktur					
4.	Pada umumnya, perusahaan/organisasi telah mendukung penggunaan dari e-Faktur					

### Konsep Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Pernyataan	Jawaban				
<b>Kepatuhan PKP dalam Memenuhi Kewajiban PPN-nya</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Saya telah melaporkan usaha untuk dikukuhkan menjadi PKP					
2.	Saya membuat faktur pajak dengan benar					
3.	Saya menghitung pajak yang terutang dengan jumlah yang benar					
4.	Saya membayar pajak yang terutang tepat waktu					
5.	Saya mengisi SPT Masa PPN dengan benar					
6.	Saya melaporkan SPT Masa PPN tepat waktu					
7.	Saya tidak mempunyai tunggakan pajak					

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7
1	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3
7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
10	5	4	5	5	4	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
13	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
14	5	2	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
16	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4
19	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
21	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
22	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
24	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	2	3	2	5
27	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
28	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
29	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	3	3	2	3	4	4	4	5	5	5	4	2	4	4	5	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4

32	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
33	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
34	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5
37	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3
39	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4
40	4	3	4	4	4	4	5	2	5	4	5	2	4	2	2	2	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
41	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	2
42	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	5	4	5	5	5	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
44	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
46	5	4	4	4	5	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
47	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
51	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	2	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	2	2	3
53	4	4	3	4	4	5	2	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2
54	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
55	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
60	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	2	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3
61	5	4	4	3	4	5	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	2
62	4	4	4	4	5	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5



65	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
67	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
69	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4
70	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
72	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2
73	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	2	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3
74	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4
75	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	5	5	4	2	4	4	4	3	4	4	5
79	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4
81	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
82	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
83	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
86	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
87	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4
88	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
91	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
93	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
94	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

### Lampiran 3 : Hasil Distribusi Jawaban

#### Statistics

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	X1
N	Valid	94	94	94	94	94	94	94
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.23	4.12	4.12	4.07	4.13	4.28	24.95

#### x1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	7.4	7.4	7.4
	4	58	61.7	61.7	69.1
	5	29	30.9	30.9	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

#### x1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	8	8.5	8.5	10.6
	4	61	64.9	64.9	75.5
	5	23	24.5	24.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

#### x1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	10	10.6	10.6	11.7
	4	60	63.8	63.8	75.5
	5	23	24.5	24.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

#### x1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	10	10.6	10.6	11.7
	4	64	68.1	68.1	79.8
	5	19	20.2	20.2	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**x1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	11	11.7	11.7	12.8
	4	57	60.6	60.6	73.4
	5	25	26.6	26.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**x1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	8.5	8.5	8.5
	4	52	55.3	55.3	63.8
	5	34	36.2	36.2	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**X1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	1	1.1	1.1	1.1
	19	1	1.1	1.1	2.1
	20	3	3.2	3.2	5.3
	21	3	3.2	3.2	8.5
	22	8	8.5	8.5	17.0
	23	5	5.3	5.3	22.3
	24	25	26.6	26.6	48.9
	25	12	12.8	12.8	61.7
	26	12	12.8	12.8	74.5
	27	5	5.3	5.3	79.8
	28	11	11.7	11.7	91.5
	29	1	1.1	1.1	92.6
	30	7	7.4	7.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**Statistics**

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	X2
N	Valid	94	94	94	94	94	94	94
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.93	3.94	3.95	3.86	3.97	4.01	23.65

**x2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.2	3.2	3.2
	3	13	13.8	13.8	17.0
	4	66	70.2	70.2	87.2
	5	12	12.8	12.8	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**x2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.2	3.2	3.2
	3	10	10.6	10.6	13.8
	4	71	75.5	75.5	89.4
	5	10	10.6	10.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**x2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	12	12.8	12.8	13.8
	4	72	76.6	76.6	90.4
	5	9	9.6	9.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**x2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.4	7.4	7.4
	3	13	13.8	13.8	21.3
	4	60	63.8	63.8	85.1
	5	14	14.9	14.9	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**x2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.3	5.3	5.3
	3	7	7.4	7.4	12.8
	4	68	72.3	72.3	85.1
	5	14	14.9	14.9	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**x2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.2	3.2	3.2
	3	9	9.6	9.6	12.8
	4	66	70.2	70.2	83.0
	5	16	17.0	17.0	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**X2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16	2	2.1	2.1	2.1
	18	2	2.1	2.1	4.3
	19	4	4.3	4.3	8.5
	20	5	5.3	5.3	13.8
	21	2	2.1	2.1	16.0
	22	8	8.5	8.5	24.5
	23	10	10.6	10.6	35.1
	24	36	38.3	38.3	73.4
	25	7	7.4	7.4	80.9
	26	5	5.3	5.3	86.2
	27	7	7.4	7.4	93.6
	28	3	3.2	3.2	96.8
	29	1	1.1	1.1	97.9
	30	2	2.1	2.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**Statistics**

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	X3
N	Valid	94	94	94	94	94	94
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.95	3.71	3.50	3.54	3.39	18.10

**x3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.2	3.2	3.2
	3	7	7.4	7.4	10.6
	4	76	80.9	80.9	91.5
	5	8	8.5	8.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**x3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	8.5	8.5	8.5
	3	19	20.2	20.2	28.7
	4	59	62.8	62.8	91.5
	5	8	8.5	8.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**x3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	12.8	12.8	12.8
	3	28	29.8	29.8	42.6
	4	49	52.1	52.1	94.7
	5	5	5.3	5.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**x3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	12	12.8	12.8	13.8
	3	21	22.3	22.3	36.2
	4	55	58.5	58.5	94.7
	5	5	5.3	5.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**x3.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.1	2.1	2.1
	2	18	19.1	19.1	21.3
	3	22	23.4	23.4	44.7
	4	45	47.9	47.9	92.6
	5	7	7.4	7.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**X3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11	1	1.1	1.1	1.1
	12	1	1.1	1.1	2.1
	13	3	3.2	3.2	5.3
	14	5	5.3	5.3	10.6
	15	5	5.3	5.3	16.0
	16	9	9.6	9.6	25.5
	17	9	9.6	9.6	35.1
	18	16	17.0	17.0	52.1
	19	14	14.9	14.9	67.0
	20	21	22.3	22.3	89.4
	21	4	4.3	4.3	93.6
	22	3	3.2	3.2	96.8
	24	2	2.1	2.1	98.9
	25	1	1.1	1.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**Statistics**

		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	X4
N	Valid	94	94	94	94	94
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.01	4.09	4.05	4.03	16.18

**x4.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.2	3.2	3.2
	3	14	14.9	14.9	18.1
	4	56	59.6	59.6	77.7
	5	21	22.3	22.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**x4.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	12	12.8	12.8	14.9
	4	56	59.6	59.6	74.5
	5	24	25.5	25.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**x4.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.3	4.3	4.3
	3	12	12.8	12.8	17.0
	4	53	56.4	56.4	73.4
	5	25	26.6	26.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**x4.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	19	20.2	20.2	22.3
	4	47	50.0	50.0	72.3
	5	26	27.7	27.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**X4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9	1	1.1	1.1	1.1
	10	1	1.1	1.1	2.1
	11	3	3.2	3.2	5.3
	12	2	2.1	2.1	7.4
	13	6	6.4	6.4	13.8
	14	9	9.6	9.6	23.4
	15	1	1.1	1.1	24.5
	16	41	43.6	43.6	68.1
	17	3	3.2	3.2	71.3
	18	7	7.4	7.4	78.7
	19	7	7.4	7.4	86.2
	20	13	13.8	13.8	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**Statistics**

		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	Y
N	Valid	94	94	94	94	94	94	94	94
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.16	4.12	4.19	4.21	4.13	4.07	4.02	28.90



**y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	5.3	5.3	5.3
	4	69	73.4	73.4	78.7
	5	20	21.3	21.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	9.6	9.6	9.6
	4	65	69.1	69.1	78.7
	5	20	21.3	21.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	4	4.3	4.3	5.3
	4	65	69.1	69.1	74.5
	5	24	25.5	25.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	6	6.4	6.4	7.4
	4	59	62.8	62.8	70.2
	5	28	29.8	29.8	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**y5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	6	6.4	6.4	8.5
	4	64	68.1	68.1	76.6
	5	22	23.4	23.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.2	3.2	3.2
	3	8	8.5	8.5	11.7
	4	62	66.0	66.0	77.7
	5	21	22.3	22.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.3	5.3	5.3
	3	10	10.6	10.6	16.0
	4	57	60.6	60.6	76.6
	5	22	23.4	23.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	22	2	2.1	2.1	2.1
	23	3	3.2	3.2	5.3
	24	1	1.1	1.1	6.4
	25	2	2.1	2.1	8.5
	26	6	6.4	6.4	14.9
	27	8	8.5	8.5	23.4
	28	26	27.7	27.7	51.1
	29	11	11.7	11.7	62.8
	30	13	13.8	13.8	76.6
	31	6	6.4	6.4	83.0
	32	4	4.3	4.3	87.2
	33	4	4.3	4.3	91.5
	34	5	5.3	5.3	96.8
	35	3	3.2	3.2	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

### Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas

#### Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	X1
x1.1	Pearson Correlation	1	.452(**)	.465(**)	.296(**)	.383(**)	.516(**)	.716(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
x1.2	Pearson Correlation	.452(**)	1	.455(**)	.319(**)	.383(**)	.275(**)	.676(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000	.007	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
x1.3	Pearson Correlation	.465(**)	.455(**)	1	.504(**)	.448(**)	.311(**)	.741(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.002	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
x1.4	Pearson Correlation	.296(**)	.319(**)	.504(**)	1	.541(**)	.418(**)	.713(**)
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.000		.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
x1.5	Pearson Correlation	.383(**)	.383(**)	.448(**)	.541(**)	1	.483(**)	.759(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
x1.6	Pearson Correlation	.516(**)	.275(**)	.311(**)	.418(**)	.483(**)	1	.696(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.002	.000	.000		.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
X1	Pearson Correlation	.716(**)	.676(**)	.741(**)	.713(**)	.759(**)	.696(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94	94

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	X2
x2.1	Pearson	1	.458(**)	.387(**)	.228(*)	.460(**)	.410(**)	.685(**)
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.027	.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
x2.2	Pearson	.458(**)	1	.310(**)	.248(*)	.440(**)	.499(**)	.683(**)
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.016	.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
x2.3	Pearson	.387(**)	.310(**)	1	.339(**)	.435(**)	.266(**)	.619(**)
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.001	.000	.009	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
x2.4	Pearson	.228(*)	.248(*)	.339(**)	1	.548(**)	.454(**)	.700(**)
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.027	.016	.001		.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
x2.5	Pearson	.460(**)	.440(**)	.435(**)	.548(**)	1	.464(**)	.801(**)
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
x2.6	Pearson	.410(**)	.499(**)	.266(**)	.454(**)	.464(**)	1	.736(**)
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.009	.000	.000		.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
X2	Pearson	.685(**)	.683(**)	.619(**)	.700(**)	.801(**)	.736(**)	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94	94

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	X3
x3.1	Pearson Correlation	1	.204(*)	.064	.163	.020	.342(**)
	Sig. (2-tailed)		.048	.541	.116	.845	.001
	N	94	94	94	94	94	94
x3.2	Pearson Correlation	.204(*)	1	.525(**)	.450(**)	.222(*)	.709(**)
	Sig. (2-tailed)	.048		.000	.000	.031	.000
	N	94	94	94	94	94	94
x3.3	Pearson Correlation	.064	.525(**)	1	.539(**)	.280(**)	.737(**)
	Sig. (2-tailed)	.541	.000		.000	.006	.000
	N	94	94	94	94	94	94
x3.4	Pearson Correlation	.163	.450(**)	.539(**)	1	.491(**)	.820(**)
	Sig. (2-tailed)	.116	.000	.000		.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94
x3.5	Pearson Correlation	.020	.222(*)	.280(**)	.491(**)	1	.673(**)
	Sig. (2-tailed)	.845	.031	.006	.000		.000
	N	94	94	94	94	94	94
X3	Pearson Correlation	.342(**)	.709(**)	.737(**)	.820(**)	.673(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	X4
x4.1	Pearson Correlation	1	.774(**)	.622(**)	.601(**)	.864(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94
x4.2	Pearson Correlation	.774(**)	1	.661(**)	.517(**)	.847(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94
x4.3	Pearson Correlation	.622(**)	.661(**)	1	.773(**)	.891(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	94	94	94	94	94
x4.4	Pearson Correlation	.601(**)	.517(**)	.773(**)	1	.846(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	94	94	94	94	94
X4	Pearson Correlation	.864(**)	.847(**)	.891(**)	.846(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	Y
y1	Pearson Correlation	1	.409(**)	.556(**)	.464(**)	.397(**)	.261(*)	.341(**)	.697(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.011	.001	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94
y2	Pearson Correlation	.409(**)	1	.316(**)	.316(**)	.375(**)	.364(**)	.310(**)	.641(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.002	.000	.000	.002	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94
y3	Pearson Correlation	.556(**)	.316(**)	1	.457(**)	.373(**)	.402(**)	.198	.677(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.000	.000	.056	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94
y4	Pearson Correlation	.464(**)	.316(**)	.457(**)	1	.424(**)	.393(**)	.014	.631(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000	.000	.896	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94
y5	Pearson Correlation	.397(**)	.375(**)	.373(**)	.424(**)	1	.512(**)	.372(**)	.738(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94
y6	Pearson Correlation	.261(*)	.364(**)	.402(**)	.393(**)	.512(**)	1	.411(**)	.730(**)
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94
y7	Pearson Correlation	.341(**)	.310(**)	.198	.014	.372(**)	.411(**)	1	.601(**)
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.056	.896	.000	.000		.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94
Y	Pearson Correlation	.697(**)	.641(**)	.677(**)	.631(**)	.738(**)	.730(**)	.601(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94	94	94

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas

### RELIABILITY

```
/VARIABLES=x1.1 x1.2 x1.3 x1.4 x1.5 x1.6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA.
```

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	94	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	94	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	6

### RELIABILITY

```
/VARIABLES=x2.1 x2.2 x2.3 x2.4 x2.5 x2.6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA.
```

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	94	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	94	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	6

### RELIABILITY

```
/VARIABLES=x3.1 x3.2 x3.3 x3.4 x3.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA.
```

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	94	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	94	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.690	5

RELIABILITY

/VARIABLES=x4.1 x4.2 x4.3 x4.4  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA.

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	94	100.0
Excluded(a)	0	.0
Total	94	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	4

RELIABILITY

/VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA.

**Case Processing Summary**

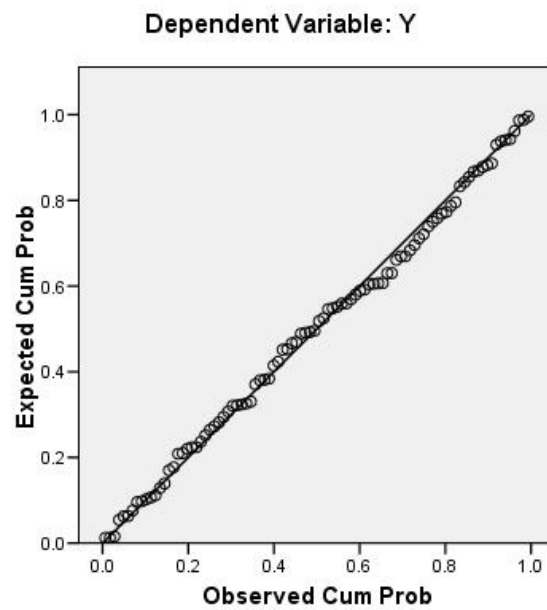
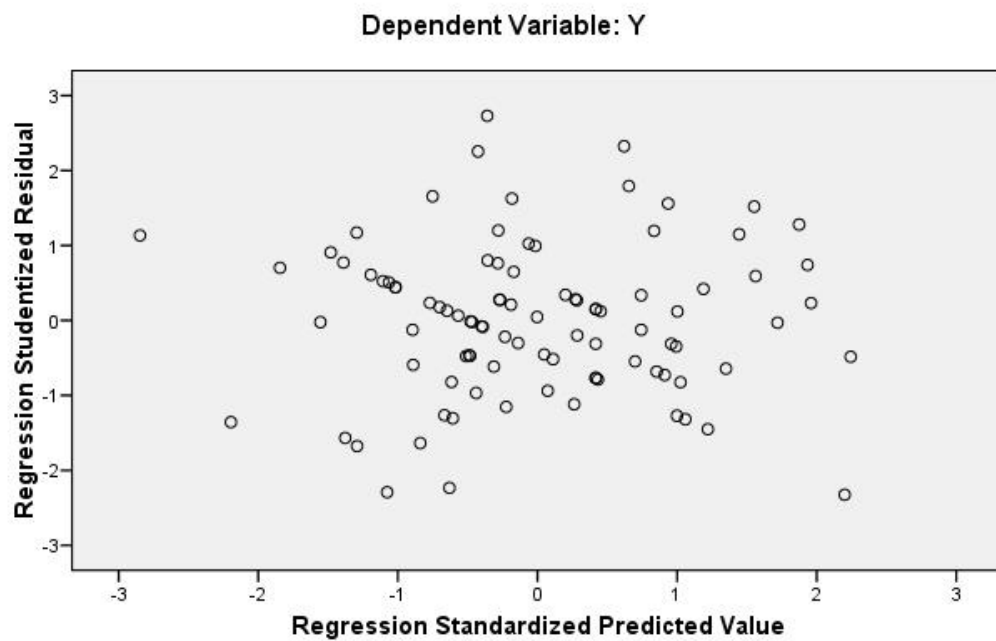
	N	%
Cases Valid	94	100.0
Excluded(a)	0	.0
Total	94	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	7



**Lampiran 6 : Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik****Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual****Scatterplot**

## Lampiran 7 : Hasil Analisis Linier Berganda

**Variables Entered/Removed(b)**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4, X3, X1, X2(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Y

**Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.649(a)	.421	.395	2.199

a Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

b Dependent Variable: Y

**ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	313.634	4	78.409	16.210	.000(a)
	Residual	430.504	89	4.837		
	Total	744.138	93			

a Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

b Dependent Variable: Y

**Coefficients(a)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	B	Std. Error
1 (Constant)	7.448	3.331		2.236	.028		
X1	.598	.093	.557	6.438	.000	.867	1.153
X2	.064	.096	.060	.662	.510	.787	1.270
X3	.081	.096	.075	.841	.403	.822	1.217
X4	.220	.097	.195	2.271	.026	.882	1.134

a Dependent Variable: Y

**Collinearity Diagnostics(a)**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
		(Constant)	X1	X2	X3	X4	(Constant)	X1
1	1	4.952	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.022	14.939	.00	.04	.06	.26	.38
	3	.013	19.689	.04	.33	.01	.08	.62
	4	.010	22.501	.02	.06	.52	.66	.00
	5	.003	38.973	.95	.57	.41	.00	.00

a Dependent Variable: Y

**Residuals Statistics(a)**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	23.68	33.03	28.90	1.836	94
Std. Predicted Value	-2.847	2.244	.000	1.000	94
Standard Error of Predicted Value	.242	.918	.487	.144	94
Adjusted Predicted Value	23.32	33.29	28.89	1.844	94
Residual	-4.944	5.757	.000	2.152	94
Std. Residual	-2.248	2.618	.000	.978	94
Stud. Residual	-2.325	2.731	.003	1.009	94
Deleted Residual	-5.288	6.267	.012	2.290	94
Stud. Deleted Residual	-2.385	2.837	.003	1.022	94
Mahal. Distance	.135	15.217	3.957	2.966	94
Cook's Distance	.000	.132	.013	.022	94
Centered Leverage Value	.001	.164	.043	.032	94

a Dependent Variable: Y

## Lampiran 8 : Curriculum Vitae

### CURRICULUM VITAE

Nama : Hajeng Hayu Wandhira  
 Nomor Induk Mahasiswa : 125030400111019  
 Tempat dan Tanggal Lahir : Magetan, 28 Juli 1994  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Agama : Islam  
 Alamat Asal : Perumda Tk. II Blok G No. 36, Keniten Ponorogo  
 No. Hp : 085790555648  
 Alamat Email : [hajenghayu94@gmail.com](mailto:hajenghayu94@gmail.com)  
 Riwayat Pendidikan :  
     1. 2000 – 2006 : SDN III Mangkujayan Ponorogo  
     2. 2006 – 2009 : SMPN 1 Ponorogo  
     3. 2009 – 2012 : SMAN 1 Ponorogo  
     4. 2012 – 2016 : S1 Universitas Brawijaya





**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR III**  
**KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MALANG**  
KOMPLEK ARAYA BUSINESS CENTER KAV. 1 JALAN PANJI SUROSO, MALANG  
TELEPON (0341) 402021 - 402022 ; FAKSIMILI : (0341) 402027  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK 500200  
E-MAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)

**SURAT KETERANGAN**  
**Nomor : KET- 69 /WPJ.12/KP.09/2016**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sigit Andrianto  
Jabatan : Plh. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

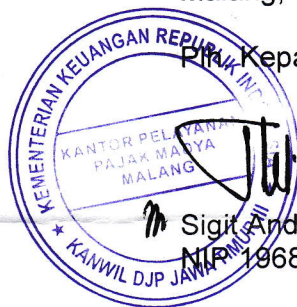
Nama : Hajeng Hayu Wandhira  
NIM : 125030400111019  
Prodi / Fakultas : Perpajakan / Ilmu Administrasi  
Universitas : Universitas Brawijaya

telah melaksanakan Riset di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang pada tanggal 27 s.d. 30 Januari 2016.

Surat keterangan ini diberikan untuk keperluan penulisan Skripsi.

Malang, 2 Mei 2016

Plh. Kepala Kantor



Sigit Andrianto  
NIP. 196802241988121001